vtiger CRM v5.x

用戶和管理指南

crm-now 和弗蘭克 Piepiorra

手工 ID : 512-013-06

修改纪录	
修正 02	2007-06-28
再版	
修正 03	2008-03-14
第三版	

摘要

vtiger 用戶和管理指南

目錄

图名單

表名單

序言

目錄

vtiger CRM 指南是對使用這個强有力的 CRM 系統，一個开放来源顧客關係管理項目的一個全面逐步的指南。 vtiger CRM 系統是其中一個有较长的销售週期和一個穩定的產品或者為股份單服務的公司的最扣人心弦和最佳的專家質量开放来源產品在 B2B 事務。

vtiger 提供您的組織以一個强有力，全面和集成的解决方案為處理的顧客關係。 由于它是开放来源，并且它提供專業特點， vtiger CRM 系統由一個大和生长社區採取了。 vtiger CRM 是容易對瞭解和用途廣泛。

重要

這個指南根据正式开放来源 v5.0.4 發行。

為什麼讀這個指南?

這個指南被設計是在 vtiger CRM 系統的清楚和支援參考。 然而，這個指南不是正式文獻。

我希望回答您也許有關於 vtiger CRM 的所有特點和模塊的大多問題。 以下主題特別是报道:

- 對 vtiger CRM 的一般方法。 互相所有它的模塊和他們的關係， vtiger CRM 可以是起初淹沒的一点。 我迅速得到您達到正常水平关于怎样片斷一起適合。
- 如何開始使用 CRM。 您應該首先做什麼?

- 销售人员自動化。 在您输入了數據系統之後怎麼自動地做系统支持您。
- 帐户管理。 如何与帳戶和聯絡一起使用。 您能做什麼與他們?
- 瞭解所有關係。 多数數據输入 CRM 系統互相莫名其妙地被關係。 這些關係廣泛地被提供，包括意欲的目的。 如果適當，举適當的用法的例子。
- 進口和出口。 我概述您將需要為進口數據從其他來源例如您的辦公室環境或為出口數據從 CRM 系統为进一步使用的所有點。
- 報告。 如果您使用報告能力，您從 CRM 得到多數。 您將發現有用的提示。
- 定做 CRM 系統。 每家公司是不同的。 我解釋您怎麼能剪裁 vtiger CRM 適合您的公司的需要。
- 安全設置。 我解釋原則和角色基于安全的實施。
- 工具。 CRM 系統來與支持銷售隊組織並且報告對管理的一套工具。 我顯示您怎麼可以使用這些工具。
- 附加资源。 终于，我指揮您到您可以向所有最新的信息求助的其他地方，并且提供網上參考一個完整集。

這個指南的觀衆

這 個指南為 vtiger CRM 用戶和管理員被寫了。 我盼望多数讀者有對 CRM 的一些熟悉。 雖然我提供所有特點的描述，当他們被實施在发行日期，這本書可能不足够了作为仅您的關於 vtiger CRM 的參考。 這取决于您的需要和經驗，而且在進展 vtiger CRM 做。 对于其他好资源名單，咨詢附錄： 资源。

這個指南的組織

這個指南被劃分成四個部分和附錄：

第 1 章： 介紹

描述怎麼應該讀指南。

第 2 章： 资料输入

解釋客户联系怎麼被定義和如何使用 CRM 系統收集客户信息。 顯示什麼樣的銷售活動 CRM 系统支持，并且這些活動怎麼被输入。 提供要求的所有信息瞭解 CRM 系統支持的銷售過程。 列出进入產品和价格表的所有可能性對系統。

第 3 章： 与 CRM 系統一起使用

描述它全部怎麼一起適合，并且 CRM 系統怎麼可以被用于協調銷售、行銷和服务人员工作和增加每個单独用户生產力。 解釋可利用所有自動化的作用，銷售過程怎麼可以被定義，并且售后服务被提供。

詳細描述如何處理用戶和特權和如何定做模板和 CRM 系统布局。

為安全設定提供一些示例配置和常見問題解答。 詳細解釋如何分配根据一種等級制度的组织结构的访问权限。

得到這個指南

您能得到這本書的最新的版本以电子形式当 PDF、HTML 或者 Windows 幫助文件從指南的網站: http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html。 请注意:延長的 PDF 版本也包括安全設置的常見問題解答部分和例子

等待評論

請帮助我经过報告您發現的所有錯誤改進這本書的未來編輯、不精確性、臭蟲、引入歧途或混亂的聲明和簡單的老錯别字。 電子郵件您的對作者的研究結果和評論 vtigermanual@crm-now.de 的。

鸣谢

這個指南在工作從版本 5.0.0。 這個指南的完成不會是可能的沒有很多人民的幫助和鼓勵。 当這本書写道，卓著的 vtiger 隊、它的广大用户和很多人民貢獻了技術反饋。 我也感謝在文字過程期間，造成這個指南以不拘形式的回顧、建議和固定的人民。

当下列绝不是一個完整的目录时，這本書是殘缺不全和不正確的沒有 Emilio Paolini，瓦爾特 Schönenbröcher 和德克 Gorny 幫助。

第 1.章介紹

目錄

本章说明如何讀這個指南并且提供用戶應該在开始之前经历与 CRM 系統一起使用考慮的所有类型概要。

關於這個指南

在這個指南幫助下您將迅速熟悉 CRM 系統。 使用 CRM 系統，因为他們是由公司定義的這個指南的目標將帶來關於 vtiger CRM 作用和特點的知識與銷售過程。 我將解釋如何配置系統適合到您的需要和如何有效地使用它。

請記住這個 CRM 系統是為您的銷售、行銷，並且/或者服务性组织的一個工具。 它特別是适用與公司：

- 哪些在 B2B 或 B2C 事務
- 哪些有较长的销售週期
- 哪些不改變產品也常常地不為奉獻物服務
- 哪些经营與銷售、服务或者銷售的隊位于多個地點

我 相信多数 vtiger CRM 系统用户和管理員將通过從頭至尾讀這個指南有益於。 然而，我也知道，如果您在 CRM 今天介入，您的忙碌日程表也许迫使您通过這個指南撇取得到聚焦，直到罐頭發現一個寂靜片刻十分地讀。 因此我设法使它容易對您。 当您向前，本文有一個清楚的結構，從基本和变得開始詳述。 另外，提供在其他有用的资源的參考。

用于這個指南的例子的名字对于组织或聯絡是虛構的。 對現有的公司或人的所有相似是巧合的。

使用 vtiger CRM 軟件和它的相关用戶文獻是受可適用的執照的期限和条件支配。

手工指示

您能通过它的身份证号码鉴别手工版本位于這個指南第二頁。 這個數字前 3 個數字辨認文件类型。 下三個數字是版本号。 前二個數字辨認在版本之内的編輯。

這個指南使用以下用语和句法，当解釋做法和步时：

瀏覽器根據使用者记录

所有瀏覽器基于指示由用戶输入在托架被寫大膽或在斜體字，并且投入。

樣品： 請點擊[*除之外*]按鈕。

菜單根據指示

指示由菜單输入在斜體字在托架也被寫大膽，或者，并且被投入。 多指示由「>」標誌分離。

樣品： 請點擊*[聯絡]* > *[新]*。

此外，幾個像被用于指示特別評論：

筆記

您應該記住，当讀指南时的特別評論。

重要

這些是您必须遵循，当工作與 CRM 系統时的规则。

警告

通知關於可能發生的情況，如果您錯誤做某事。

技巧

為做更好的事提供提示更加快速或。

第一步

成為用戶

在您能开始与 CRM 系統一起使用之前您必须自認到 CRM 系統作為一個授权用户。 這由要求用戶名和一個密碼的註冊做法完成。 兩個提供給您由您的 CRM 系统管理员。

個人計算機設定和其他要求

为對 CRM 系統的簡單的使用您在您的计算机系统不需要安裝任何軟件。 您由仅您喜愛的瀏覽器單獨地操作 CRM 系統。

筆記

如果您想要安排您的辦公室環境與 CRM 系統連接，您在您的計算機可以后安裝有些引伸。 为此请参见適當在附錄列出的其他指南： 资源。

请注意以下最低要求和遵守瀏覽器設定指示。

硬件需要：

個人計算機或有瀏覽器和極小值的小型客户端篩選 1024 年* 768 映像點的決議。

瀏覽器:

Firefox 1.5 或改善(我們的喜愛)， MS IE 6.0 或改善，網景 7.0 或改善，歌劇 7.01 或改善

技巧

對 Internet Explorer 用戶的小心: 根据您的 Internet Explorer 版本，顯然地有在也许在某些情況下影響 AJAX 客戶表現的頁貯藏之内的較小臭蟲。 如果您的 CRM 系統減速，我推薦清除您的瀏覽器貯藏所。

您的瀏覽器配置必须符合以下要求:

曲奇餅

您必须允许曲奇餅。

Java

您必须有在您的瀏覽器安全設置使能的 JavaScrips。

註冊

您的 CRM 系统管理员將提供您以作为通入地址將用于的 URL CRM 系統在您的瀏覽器。 您也將需要用戶名和您的 CRM 帳戶密碼。

图 1.1。 登录画面



如圖所顯示，当開始 CRM 軟件后，登录画面將出现: 登录画面。 用戶必须鍵入用戶名，并且密碼到可利用里在節目編輯領域為了繼續。 用戶也许也選擇一種不同的題材或語言。 用戶名、密碼、題材和語

言由系统管理员提供。 在输入用戶名和密碼以后，按<Enter>或者*在*按鈕的*標誌*。

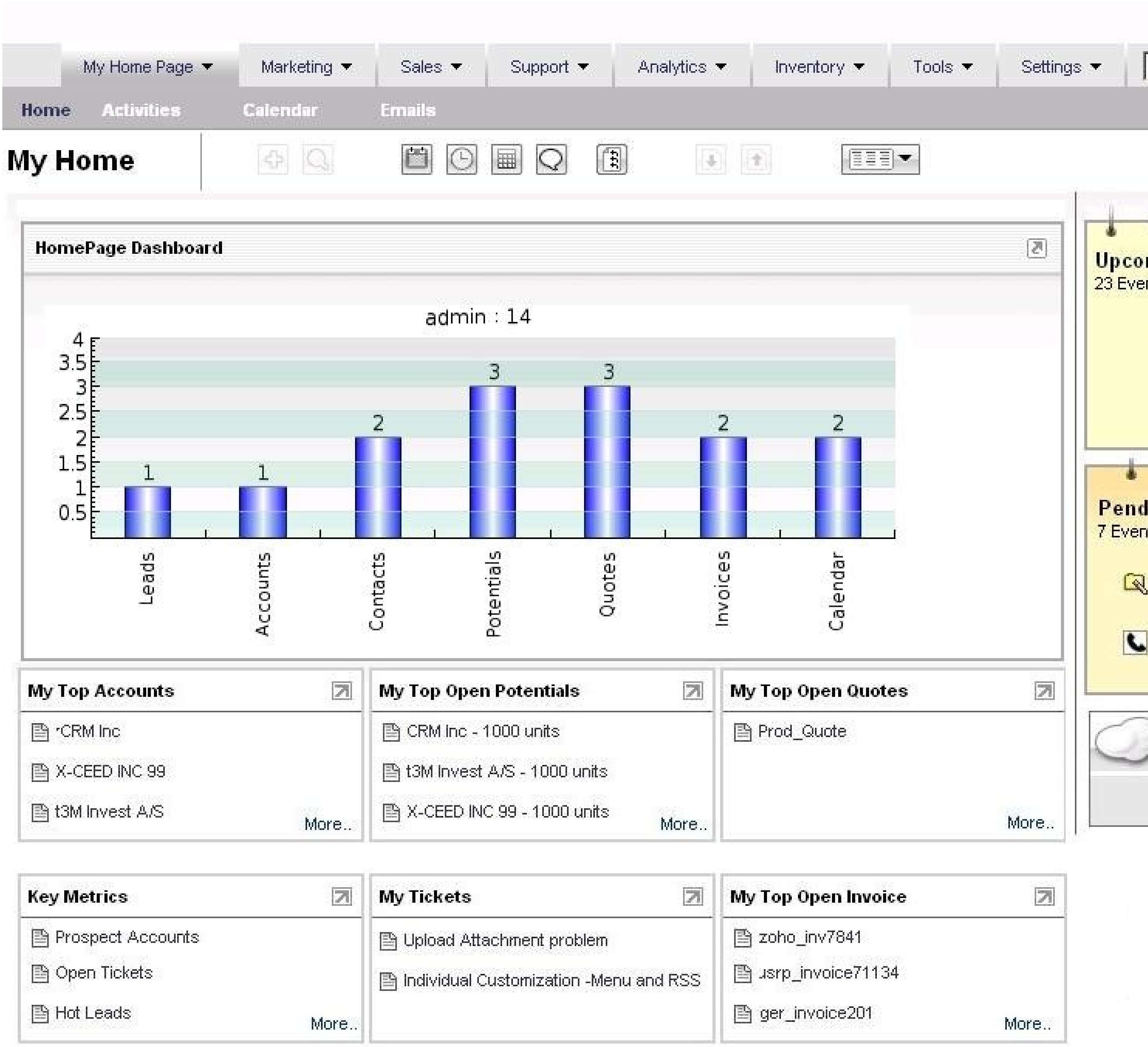
小心

多数瀏覽器能存放您的用戶名和密碼簡化用法。 然而，這也许是安全风险，如果您不可能确信，沒人得以进入對您的計算機的。 未批准的人也许得到對您的機要數據的通入。 這是準確無誤的，如果您使用可能得到失去的一個筆記本。

CRM 主頁

如圖所顯示，在註冊以後，您將顯示主頁屏幕：CRM 主頁。

图 1.2。 CRM 主頁



基于題材您選擇了，您的管理員完成的系統設置，并且數據被存放在 CRM 系統，您的實際屏幕也许看起来不同。 以下章節將说明您怎麼能定做主頁，并且您怎麼能使用 CRM 作用。

主頁内容

主頁的主要地区，如圖所示的中心： CRM 主頁，顯示最重要的 CRM 信息的塊總結。 您能通过扯拽和滴下改變論文塊定货。 您能也改變您的主頁内容按照部分説明： 我的特選。

表 1.1。 阻止信息名單在家

主頁儀表板：	這塊儀表板顯示數據被存放在 CRM 系統作為圖表。 這張圖表總結与用戶有关登錄的所有信息。
我的頂面帳戶：	您能看到您的頂面帳戶名單。 這張名單内容是通过增加所有數額引起的被列出在潛力与个人帐户有关。
我的頂面開放潛力：	這是您的潛力名單。 它不包括其他用戶潛力。
我的小組分派：	這被分配了到小組您是成員的 CRM 詞條名單。
我的故障单：	這是票名單被分配到您或到您是成員的小組。
關鍵度規：	關 鍵度規是一個强有力的工具。 它的作用取决于您的名單视图設置。 对于在每個 CRM 模塊顯示的數據，您可以創造根据适应您的特別需要的標準的名單视图。 通過使用過濾器作用，這些標準可以符合，例如。 關鍵度規把的 CRM 詞條加起来的数量符合這些標準。 例如，您建立被起草了所有行情的名單视图。 然后關鍵度規將顯示您這些行情的总数。
我頂面打開行情：	这您的被列出的開放行情。 所有詞條由他們的數額排序。
我的頂面開放销售定单：	这您的被列出的開放销售定单。 所有詞條由他們的數額排序。
我的頂面開放购买订单：	这您的被列出的開放购买订单。 所有詞條由他們的數額排序。
我的頂面開放發貨票：	这您的被列出的開放發貨票。 所有詞條由他們的數額排序。
我新的主角：	这被顯示的新的主角。 您可以選擇在*我的設置*菜單什麼您考慮作為新。
即將來臨&即將發生的活動：	這列出從您的日曆的即將來臨和即將發生的活動。 等待活動是過期和不閉合的。
我的最近常	這是您的詞條名單在知识库。

見問題解答:	

重要

请注意:所有數據被存放在 CRM 系統有一個所有者。 所有者由指示「[分配對:]」詞條。 如果您做一個新的詞條，數據將自動地被分配到您，除非您故意地改變此。 仅在主頁數據被分配到您將顯示。

在 CRM 的主頁的*右手區域*，您看您即將來臨和即將發生的活動名單並且標記雲彩。 CRM 系統的活動特點在部分被描述: 日曆和活動。 目的和標記雲彩的作用在部分解釋: 標記雲彩。

航海

CRM 系統的聰明的設計將允许您迅速获得多數信息。 您能在 CRM 之內駕駛，好像您瀏覽網站。

小心

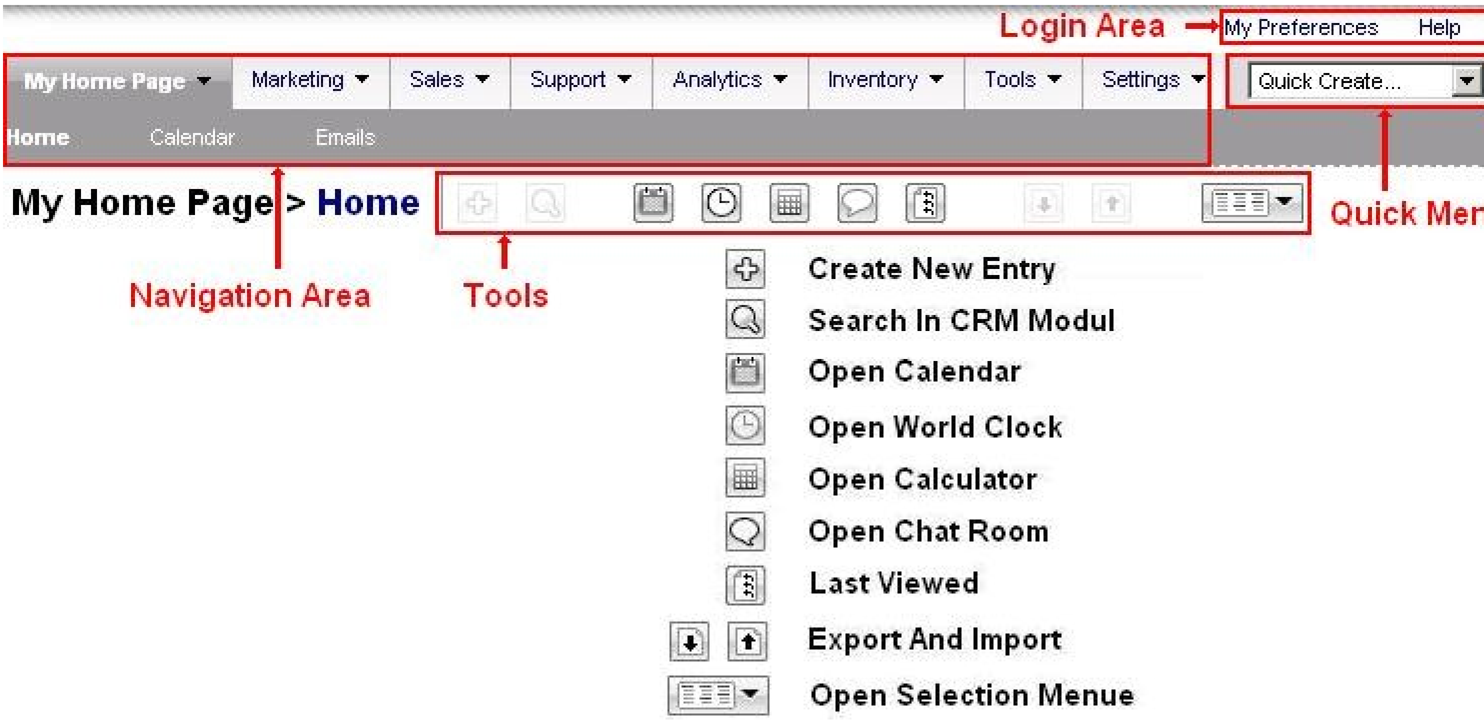
沒有推薦使用瀏覽器的後面和向前按鈕。 当瀏覽通过與動態地引起的內容时的頁這些按鈕可能引起問題。

推 薦使用 CRM 系統和鏈接提供的像。 高级用户也许換成被選中的瀏覽(即提供由 Firefox 瀏覽器或 IE7) 加速處理的過程。 您可以由一些點擊到達每 CRM 頁。 所有 CRM 頁按等級制度的顺序。 您可以交換在頁之間在同一個等級制度的水平或您可以直接地訪問頁。 基于每單獨頁內容您可以使用以下键盘快捷键:

- [Alt+E :] 編輯
- [Alt+S :] 除之外
- [Alt+Q :] 查尋
- [Alt+C :] 空
- [Alt+G :]精選
- [Alt+D :]刪除
- [Alt+U :] 拷貝

在 CRM 系統頂部，如被說明在圖: 頂面區域您得以进入對不同的區域類型和作用的駕駛和与 CRM 一起使用。

图 1.3。 屏幕頂面地区



註冊地区：

在這個區域您可以訪問您的特選數據，获得幫助或发布信息或者留下 CRM 系統。

航海地区：

您能交換在 CRM 系統和数据表之間提供的作用。

快菜單：

您能迅速到達资料输入頁。

查尋：

您能搜尋您整個數據庫。

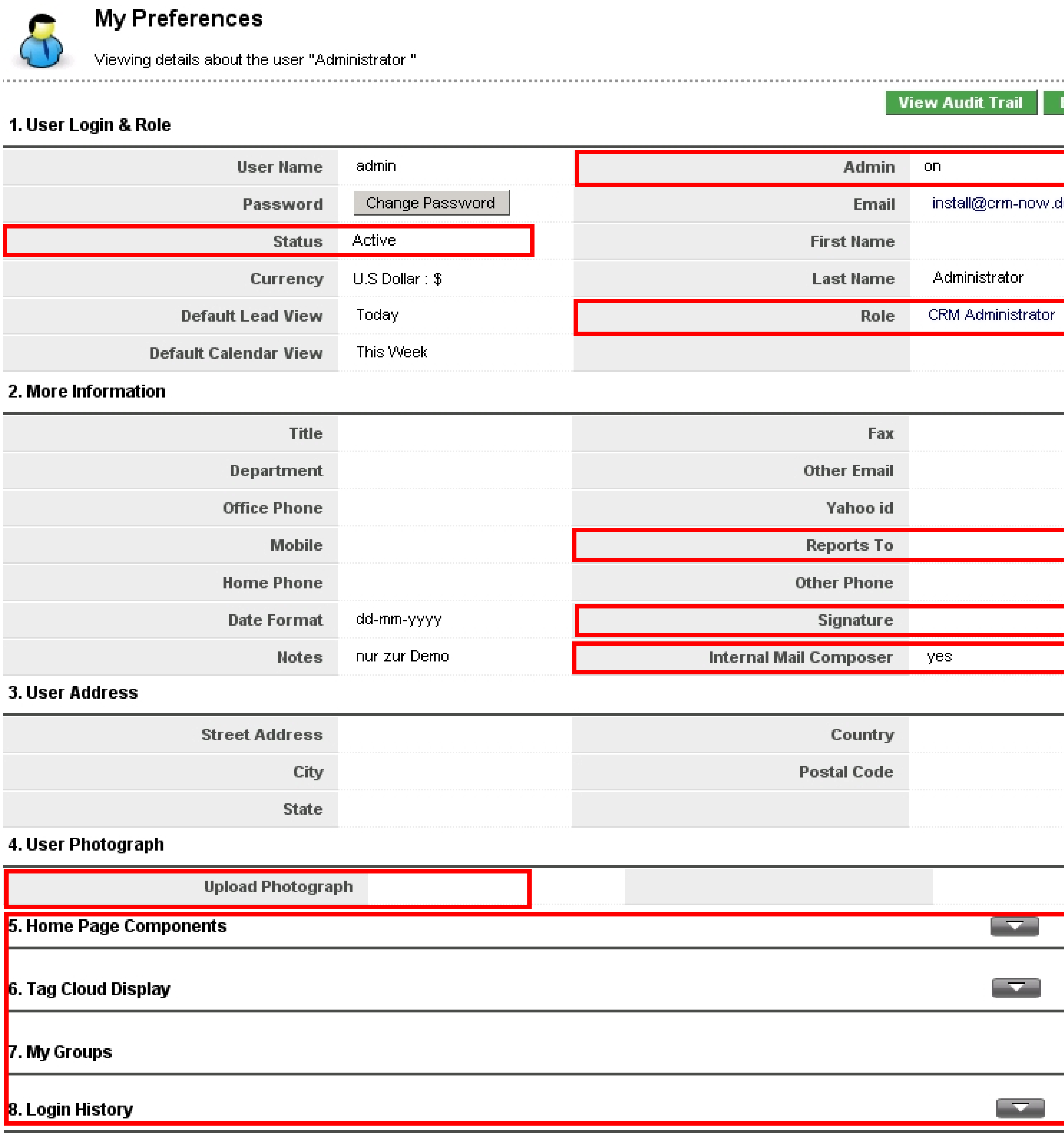
工具：

通过点击這些像，您有快速存取日曆、時鐘、計算器和其他作用。 另外，您可以為快速存取使用*開放選擇菜單*像到所有 CRM 模塊。 這些像是可利用的在所有 CRM 菜單，如果適當。

我的特選

当您点击*我的特選时*一個新窗口打開顯示在圖： 我的特選。 這允许您觀看和編輯用户信息和設置您自己的特選。

图 1.4。 我的特選



大多這些領域是明顯的。 在圖的被突出的領域： 我的特選是为专用服务的領域和解釋在下表里：

表1.2。 在我的特選的特別領域名單

用戶註冊&角色-Admin ：	如果复选框被標記，用戶有管理員特權。 這個領域不可能由用戶編輯；它可能由管理員只改變。
用戶註冊&角色-角色：	這個領域顯示角色被分配到用戶。 這個領域不可能由用戶編輯；它可能由管理

	員只改變。
用戶註冊&角色-狀態:	這個領域顯示用戶是否是活跃的(仅重要对管理員)。 不活潑的用戶不允许訪問 CRM 系統。 這個領域不可能由用戶編輯;它可能由管理員只改變。
用戶註冊&角色-缺省主角顯示:	這個領域定义了领先多久被考慮作為新并且被顯示在主頁。
更多信息-署名:	這定义了自動地增加到外出的電子郵件的署名。
更多信息-內部郵件作曲家:	這定义了是否使用內部 CRM 郵件作曲家,当點擊在電子郵件时。 如果交換在您的計算機安裝的郵件作曲家使用。
更多信息-報告對:	這裡一個特殊用户的監督員被定義。 這根本不影響安全設置。
用戶照片:	這裡可以存放用戶的圖像或照片。
主頁組分:	CRM 信息被顯示在用戶主頁的這定义了。
標記雲彩顯示:	這定义了標記雲彩是否被顯示。
我的小組:	如果用戶是小組的成員,會員資格名單顯示。
註冊歷史:	那顯示 CRM 系統的註冊歷史。

每名用戶能定義和改變他自己的密碼。 推薦常常地改變密碼。

> **重要**
>
> 用 户名和密碼必須是小或大写字母和數字的組合。 建议您使用至少 8 個數字。 您有的更多數字,更加安全的 CRM 通入是。 使用特性例如%,/或元音變音(例如 ä、ö、ü 或者 ß),当他們用于其他語言,不允许。 一個好密碼例如看起来象 Dhe4K39b。 不可能更改一次被創造的用户名。 然而,您也許創造一名新的用戶和转交所有數據新的用戶。

点击[*編輯*]按鈕做变动。 或者您可以移動您的在詞條的鼠标。 然後提供编辑功能,您能使用改變一個特殊詞條。

如果 CRM 系统管理员使能這個作用,*看法查帐索引*按鈕只是工作。 请参见部分: 查帐索引欲知詳情。

定货和顯示的塊的內容可以為每個单独用户在家被修改。 您可以由拖放在家改變這些塊顯示定货。 您可以由點擊[*我的特選*]和[*編輯*]按鈕改變內容。 標記您想要看在您的主頁顯示的信息块。

另外,您可以定義顯示詞條的条件例如*缺省主角視图*和*默認日历視图*。

全球性查尋作用

主頁提供允许您搜尋整個數據庫的一個强有力的查尋作用。 您可以搜尋所有期限。 填写查寻范围并且擊中[*發現*]如圖所顯示,按鈕, : 全球性查尋。

图 1.5。 全球性查尋



技巧

%字符可以使用作为一張百搭卡為查尋。 例如，如果您有二聯絡被拼寫的「邁爾」和「Mayer」您可以搜尋兩個通过进入「M%yer」，当查尋期限。

快菜單

快菜單在家允许您迅速跳躍到詞條頁。 在下拉菜单選擇您想要做的新的詞條。

注意

快菜單只限制了输入的數據能力。 為選擇可利用的看看全套部分第2章： 资料输入。

访问权限

当配置CRM系統时，管理員設置您的對CRM系統的访问权限。 以下特權類型是可利用的：

- 允許使用某些CRM模塊。
- 允許觀看在某些CRM模塊的數據。
- 允許編輯或改變在某些CRM模塊的數據。
- 允許刪除在某些CRM模塊的數據。
- 允許從某些CRM模塊出口或進口數據。

CRM系統保證您能只行使某些操作，如果您有適當的特權。 您可以获得详细信息第4章： 行政任務。 请与您的系统管理员联系，如果您想要知道更多關於在您的系统設置的特權或，如果您想要安排他們被改變。

如何開始?

對最佳的用途， CRM系統需要根據您的公司的需要配置。 有管理員特權的每名用戶允许修改基本的設置。 所有可能性在章節被描述： 這個指南的用戶管理。 另外，有允许用戶配置數據介紹，无需改變基本的設置和，不用管理員访问权限可利用的許多的作用。 所有選擇在以下部分將解釋。

沒有很多配置您迅速能开始以CRM系統。 關於顧客的數據是每個CRM系統的核心。 因此您可以开始输入这样數據。 因为CRM系統比一個簡單的存貯系統是更多，我建议您使自己熟悉銷售過程正如部分所描述： 銷售過程。 開始以輸入的顧客數據作为*领先*。 然后轉換這樣主角成*銷售潛力*。 手錶聯絡、帳戶和潛力怎麼自動地引起。 您可以從您現有的辦公室環境也進口主角數據加速過程。

我推薦开始與输入您的活躍顧客的最重要的联络信息的*第一步*。 您可以后增加详细信息。 您也將需要输入您的公司作为帳戶和雇员數據作为聯絡。 您將需要这些數據与其他用戶高效率地联络。 对于更加进一步的指示请参见部分： 客户联系。 在您进入了您的聯絡之後，您將有可利用各種各樣自動化的 CRM 的作用。

当*第二步*我推薦您從进入您的產品開始並且/或者為奉獻物服務。 在部分： 產品導向的詞條您將找到輸入的產品的详细说明和服务信息並且价格書。 再次，與进入仅重要信息的開始。 您可以后添附數據。

如果多名用户开始同時使用 CRM，請記住您必須只一次输入任何种信息。 切记您與其他溝通。

当您預定下種客户联系时，立刻使用您的 CRM 數據。 得到熟悉活動作用，他們在部分被描述： 日曆和活動和由不同的銷售階段定义了您的銷售過程。

随着时间的推移您將改进您的能力逐步操作系統。 在短時間内您將體驗使用系統作为習性。

第 2.章 CRM 系統的资料输入

目錄

[產品進口和出口]

CRM 系統提供您幾乎不盡的可能性输入，處理或者顯示您的企业数据。 那包括：

- 一個充分的*指點您整個銷售處理*開始以與一個預期客戶的第一聯絡在銷售支持以後的，和
- *聯絡管理*您的顧客和供營商的或者其他的，與各自的人、企業或者小組相关，
- 时间和優先權受控*活動管理，*
- *產品和服務編目。*

您必须决定什麼作用是重要对您和您的事務，并且什麼您想要使用。 以下部分將詳細描述如何输入數據 CRM 系統，并且怎麼提出數據并且被處理。

客户联系

客户联系的有效的管理和運用是顧客關係管理系统的要素。 最终，所有经营活动在顧客被瞄準。 CRM 系統區別三個不同聯絡類型：

- 主角
- 對单身的聯絡
- 對一個組織的聯絡，例如法定个体、小組，代辦處等。

CRM 提供您输入任何种信息到這些聯絡類型中的每一個和对鏈接組織和各自的人到其他 CRM 詞條，如果適當。

在期間与 CRM 系統一起使用，應該與銷售過程的不同的階段總是連接聯絡，例如主角、潛力或者询问台。 通过參考對銷售階段您能高效率地處理您的聯絡。

以下例子描述一個典型的銷售做法：

- 基于第一聯絡對一個潛在客户领先將被創造。 因为這個銷售階段它不是清楚的是否將有商机。 這主角將包含关于聯絡或帳戶的所有信息可利用在這個銷售階段。
- 這聯絡的主角状况將被維護，直到是确切是否有商机。 所有活動與這主角关连在 CRM 之内將是列出的。

  如果有商机，主角將被轉換成潛力。 同时接触，并且帳戶自動地被創造，并且主角將被刪除。為主角收集的信息所有是可利用的，但是根據他們的在聯絡、帳戶或者潛力的内容的依據現在被提出。

通過使用這個做法，有一個機會成為事務仅的那些聯絡和帳戶被創造。 CRM 系統不會超載與無用的數據。

另外，如果他們不適合對被描述的做法，您可以直接地进入新的帳戶或聯絡。 這也許真实对您自己的您的公司的雇員、夥伴，個人聯絡等。

新的主角

CRM 支持的銷售過程被劃分了成以下步:

- 主角
- 潛力
- 行情
- 銷售和购买订单
- 發貨票
- 服務

您將發現在部分的详细描写: 銷售過程。

主角是您的第一聯絡给一個潛在客户。 您可以從您的营销活動收集主角例如商业展览、廣告，介紹等。 大概，大多您的主角不會导致事務。

技巧

如果您點擊*[新的主角]*在快創造菜單，提供您一份快的詞條仅菜單主角的，但是名字、公司、電話和電子郵件詞條的。

如果您想要收集更加詳細的主角信息，您可以點擊[*銷售*]選項在圖上显示的航海區域: 頂面區域。 如圖所顯示，使用*正像*打開新的领先的編輯视图: 新的主角。 现在您能进入您有的所有主角信息。

重要

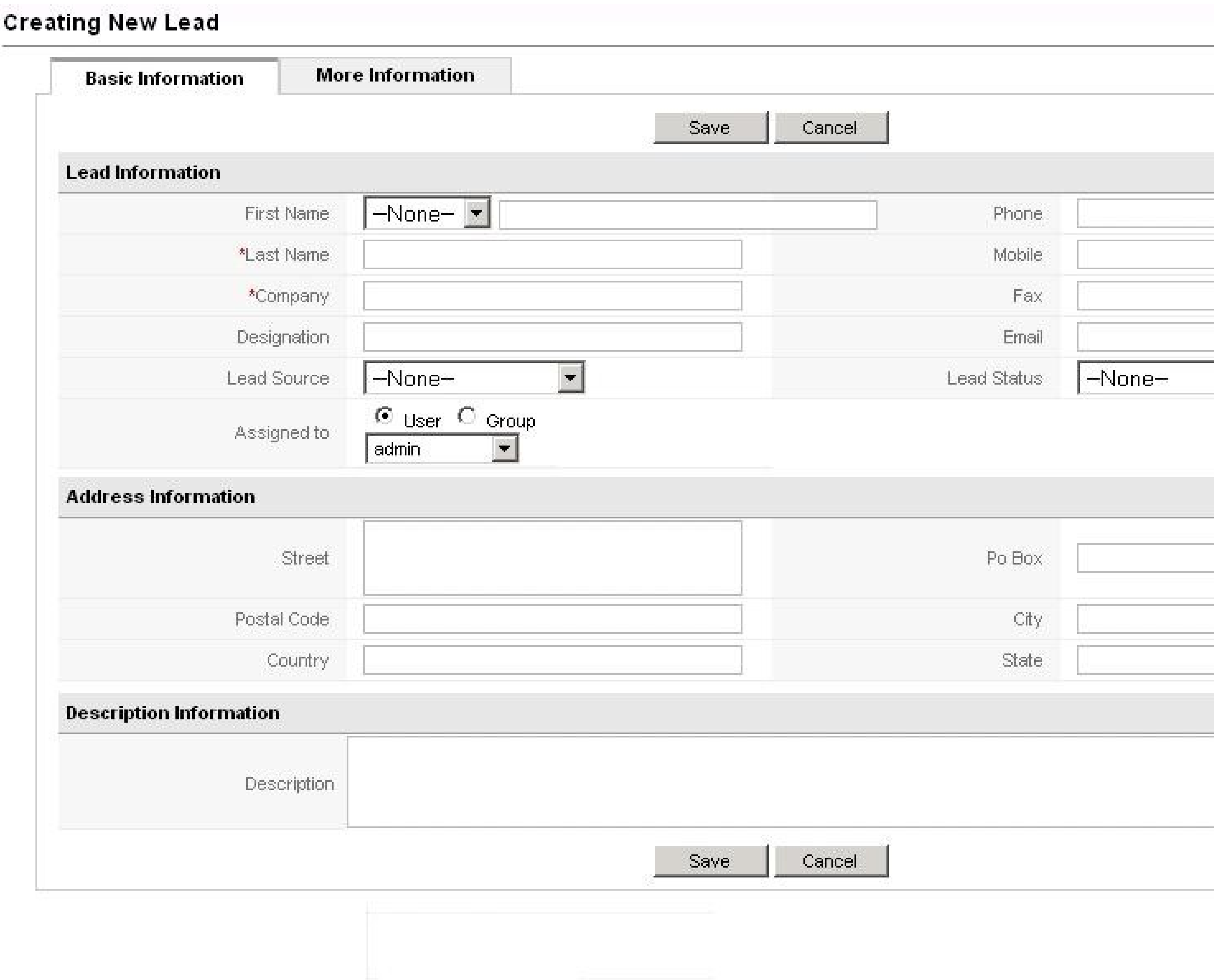
指示的入场区「*」是必須的。

注意

当版本 5.0.4 角色根據介绍了採擷名單。 请参见章節: Picklist 編輯对于更多信息。

點擊[*除之外*]寄发您的詞條到 CRM 系統。

图 2.1。 新的主角



技巧

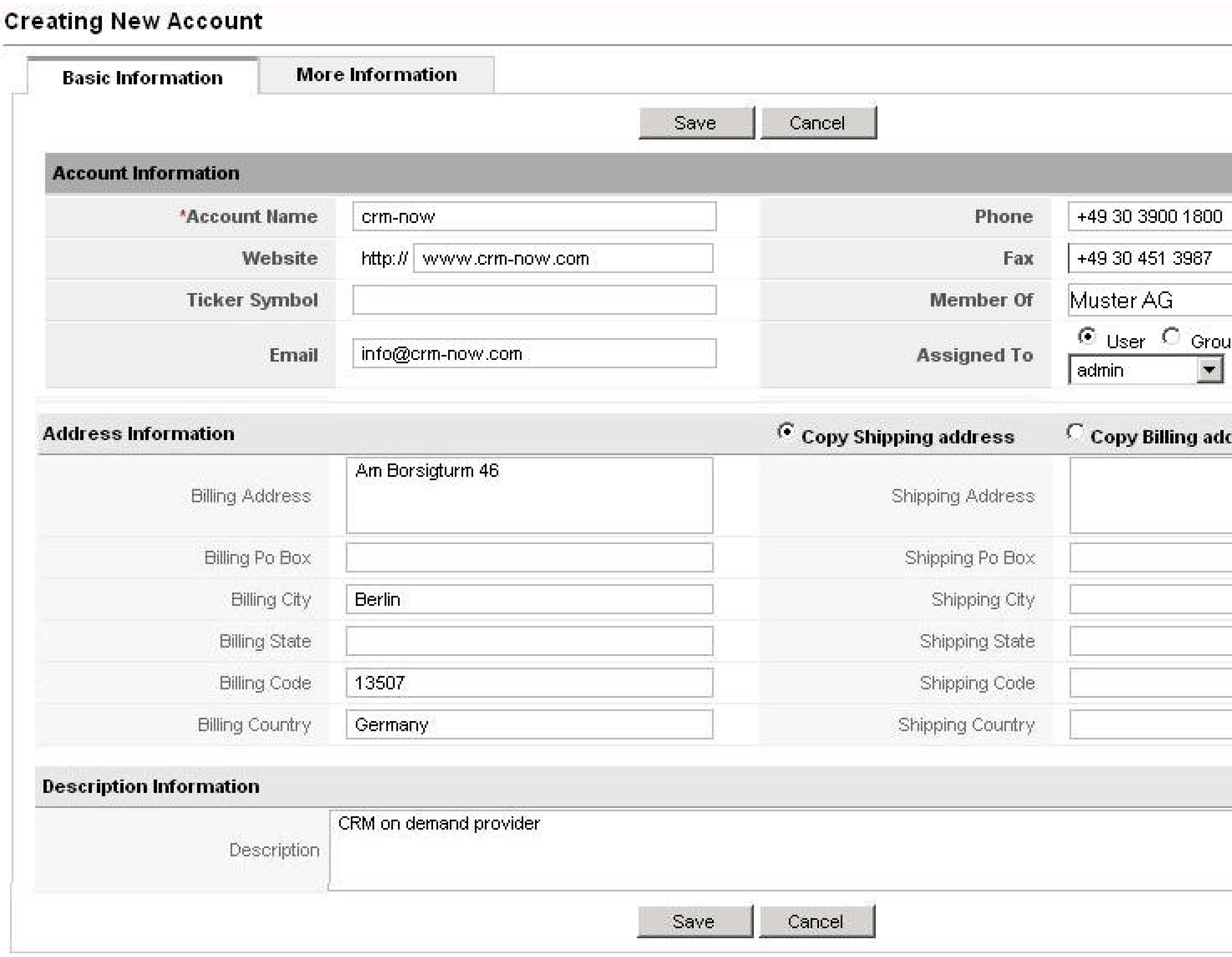
如果您創造领先，這主角將自動地被分配到您。 您可以通过改變內容分配帶領一名不同的 CRM 用戶或用户群「被分配對：」調遣给一個不同的人或對隊。

新的帳戶

它是多數有效方法是創造從领先的一個新的帳戶如所描述在部分： 創造從主角的潛力。 然而，有時直接地进入新的帳戶將是必要的。 如果您想要有競爭者、私有聯絡或者在您的 CRM 系統，也存放的專輯聯絡，例如這是有用的。 因为帐户信息可能包含在聯絡的參考，首先進入帐户信息總是適當的，在您保重關於联络信息之前的。 當您后增加聯絡到 CRM 系統，相关帳户信息已經將是可利用的。

要創造一個新的帳戶，點擊[*新的帳戶*]在詞條快創造在圖上显示的菜單： 頂面區域或定位[*銷售*] – > [*帳戶*]和点击*正像*。 如圖所顯示，一個新窗口將打開： 新的帳戶–基本信息。

图 2.2。 新的帳戶–基本信息



现 在您能进入基本的帐户信息。 您應該只进入是相關的與您或與您的事務的信息。 例證已經舉例證明有些詞條。 Non-relevant 入场区依然是空或應該由您的 CRM 系统管理员去除。 您可以也考慮使用定製的領域。 如果幾用戶有對同樣入场区的写入，切记您对做的詞條一個共同的標準达成协议。

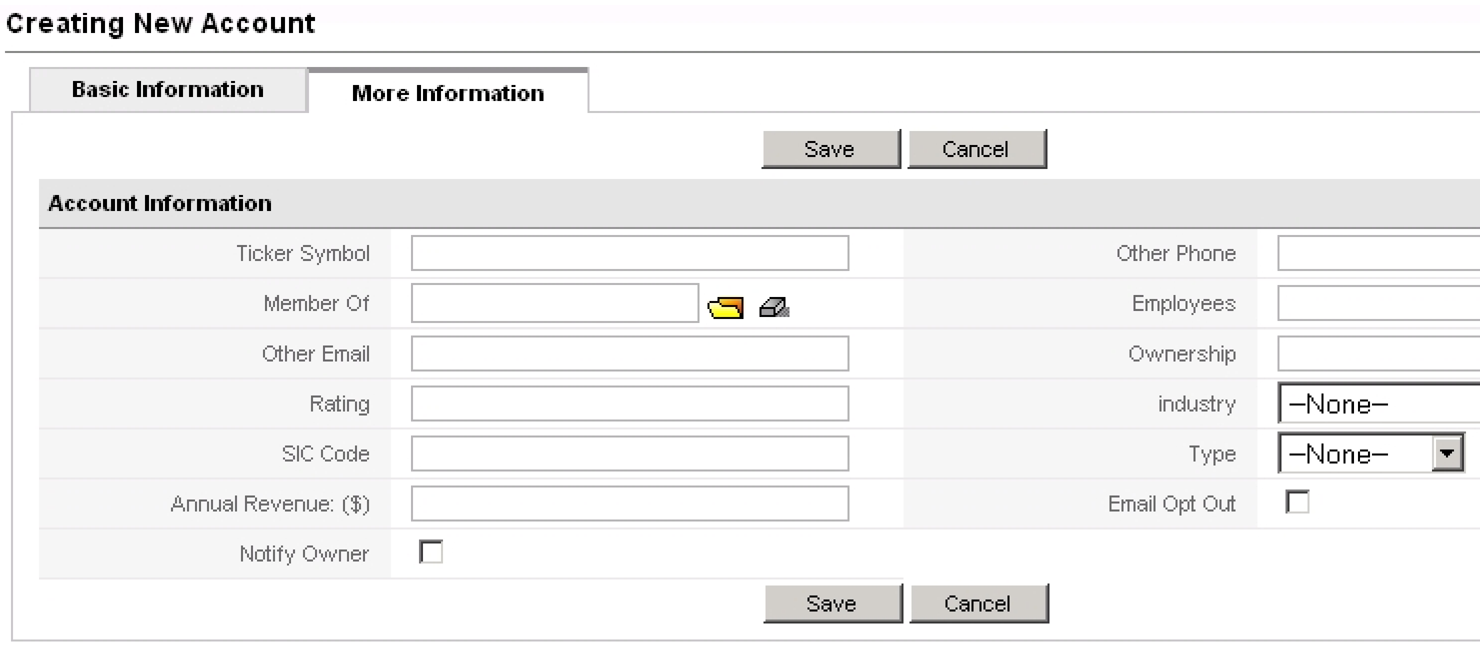
注意

当版本 5.0.4 角色根據介绍了採擷名單。 请参见章節： Picklist 編輯对于更多信息。

萬一您比美國想要在另一個國家使用 CRM 系統的位於地圖作用，您必须包括國家信息。

您可以通过点击[*更多信息*]如圖所顯示，選項增加进一步帐户信息： 新的帳戶-更多信息。

图 2.3。 新的帳戶-更多信息



重要

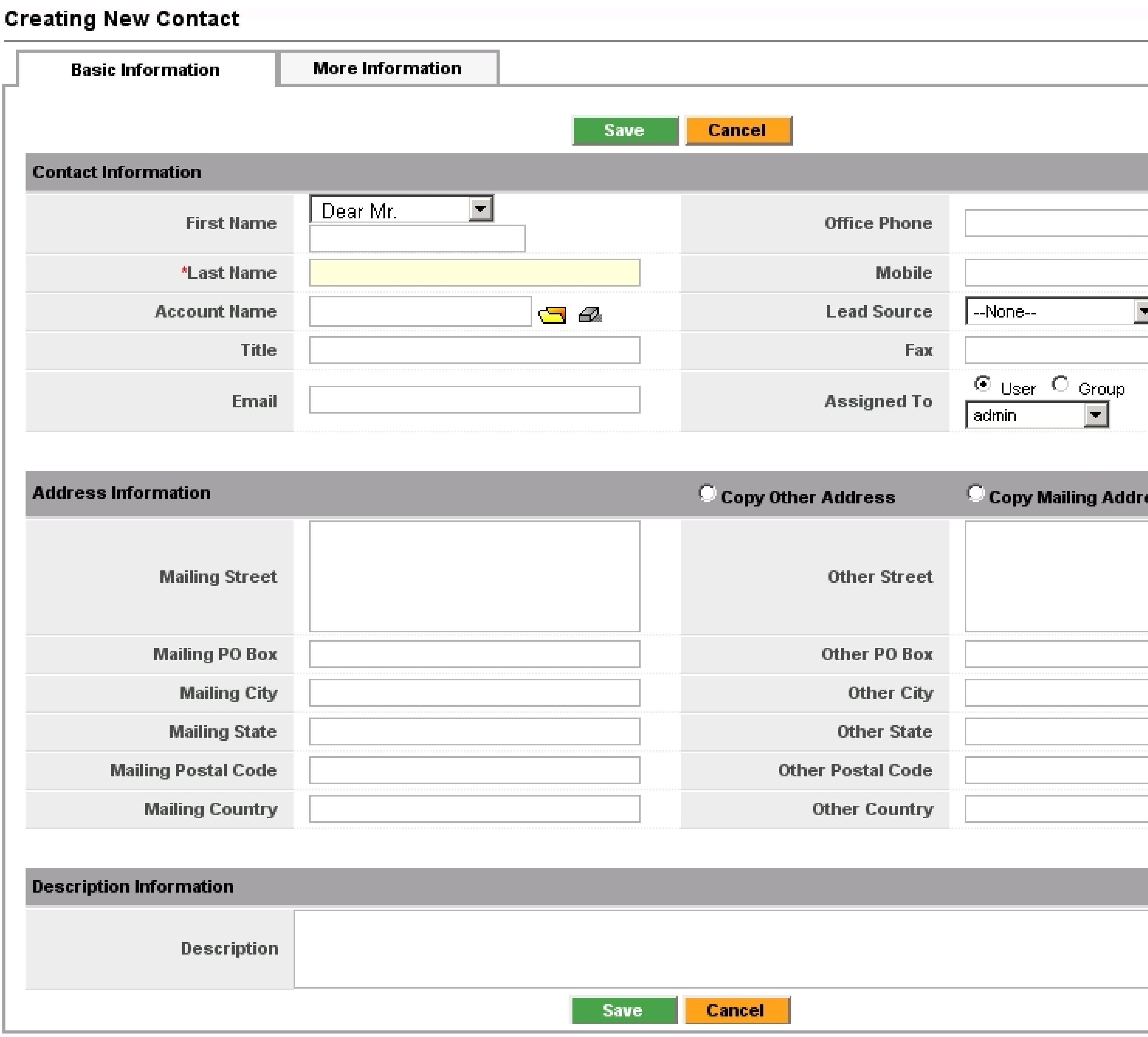
一些入场区提到在 CRM 系統已經存储的信息。 您能為詞條的*成員在*圖的看到此，例如， ：　新的帳戶–更多信息。 *您不可能*做一個直接詞條。 您必須點擊文件夾像在這條線的末端。 然后顯示數據已經被存放在 CRM 系統的一個新窗口將打開。 當您做一種選擇這個窗口將自動地关闭。

点击*[除之外]*按鈕转移您的數據到 CRM 系統。

新的聯絡

如果您想要输入联络信息到個體，請點擊[*新的聯絡*]在詞條快創造菜單或定位[*銷售*] – > [*聯絡*]并且点击*正像*。 如圖所顯示的一個新窗口：　新的聯絡–基本信息將打開。

图 2.4。 新的聯絡–基本信息

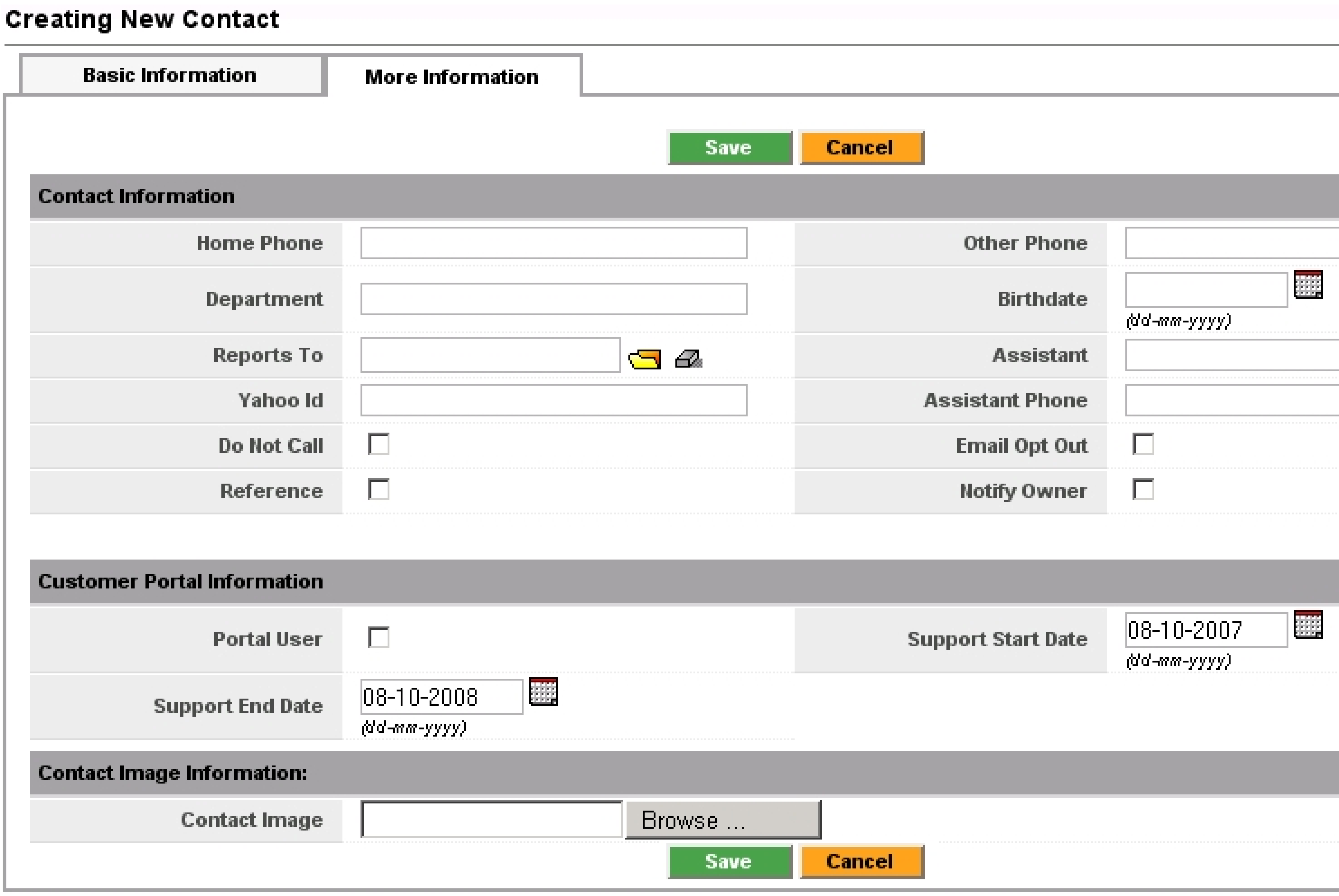


被提供的標準領域是明顯的。 切记所有 CRM 用戶对每個入场区的同一個目的达成协议。 您的 CRM 管理員也许去除不适用于根据外形的您的公司的那些標準領域，或者增加附加输入調遣按照章節説明： 用戶管理。

> **筆記**
>
> 当版本 5.0.4 角色根據介绍了採擷名單。 请参见章節： Picklist 編輯对于更多信息。

如果您点击[*更多信息*]選項顯示在圖： 新的聯絡–基本信息，您可以增加详细信息到聯絡如圖所示： 新的聯絡–更多信息。

图 2.5。 新的聯絡–更多信息



当多數是明顯的时，以下領域为专用服务：

表 2.1。 联络信息

電子郵件退出：	接触有選擇的這個复选框不會收到电子郵件通常寄发到他們由 CRM 系統。 CRM 系統不會送自動電子郵件到這些聯絡。 這帮助您，例如，尊敬聯絡的願望當談到保密性。
報告對：	如果聯絡已經，被输入了您可以選擇了監督員的名字。
不要叫：	標記這個复选框表明聯絡不希望接到电话。
參考：	您可以使用這個复选框表明這聯絡是否是願意起參考作用对于您與其他顧客的事務。
通知所有者：	當您標記這個复选框，聯絡的所有者將由電子郵件通知，每當數據改變。
聯絡圖像：	若有，您可以也上載聯絡圖像到 CRM。 请注意:這個圖像必须以*.png、*.jpg 或者*.gif 格式。 注意這個圖像也將被顯示作为在聯絡名單视图的一個像。 這個像的一個 mouseover 作用提供在顯示充分的圖像的名單视图。

您可以也使用這詞條頁允许聯絡訪問*顧客門戶*。 顧客門戶提供聯絡以有限享用給 CRM 询问台作用。 请参见部分： 顧客門戶這個指南的和顧客門指南的(参见附錄： 资源)欲知詳情。

小心

如果您通过標記*門用戶*复选框使能聯絡的顧客門戶， CRM 系統將自動地引起電子郵

件并且將送它到這聯絡立刻在您点击[*除之外*]按鈕。（必须配置您外出的郵件服務器。）這電子郵件將包含訪問的顧客門戶用户名和密碼。 它由分開的電子郵件勸告通知您的聯絡這則事先自動地引起的消息。

点击[*除之外*]按鈕轉移詞條到 CRM 系統。

主角、聯絡、帳戶和供營商出口和進口

出口和進口作用將幫助您對在您的辦公室環境和 CRM 系統之間的交換数据。 CRM 數據可以由其他應用大品種使用在您的辦公室。

技巧

除主角之外，可以進口聯絡、帳戶和供營商、数据为產品和潛力和被出口。 此外，筆記和電子郵件可以被出口。 欲知詳情请参见在這個指南的適當的部分。

如圖所顯示，要出口或進口數據，點擊模块名称：冠上區域。 您將有*名單视图*。 在名單頂部，如圖所顯示：请与名單视图联系，您將發現進口和出口工具像。

图 2.6。 聯絡名單视图



重要

如果他們由 CRM 系统管理员，使能您能只使用出口和進口工具。

筆記

CRM 系統使用是 UTF-8 的一個字符集(適合的 Unicode)被編碼。 Unicode 是一貫地代表和操作文本的工業標準的准许的計算機表達用任何世界的文字系统。

技巧

对于進口的和出口的聯絡數據，因为他們带有 CRM 系統，您可以也认为 MS Outlook 插入式為 Windows 計算機或 Linux、Mac 和 Windows 的雷鳥引伸。

以下部分描述聯絡的進口和出口作用。 如果您想要進口或出口帳戶或其他模塊，您能相應地使用這個描述。

進口聯絡

點擊[*進口聯絡*]在工具選項如顯示在圖： 请与名單视图联系。 如圖所顯示，一個新窗口將打開： 進口聯絡，第 1 步

图 2.7。 聯絡進口，第 1 步

您必須通过瀏覽您的計算機或網絡選擇您的數據來源。

筆記

您能找到樣品進口數據在部分： 進口的数据格式。 這個部分也说明您怎麼能創造您自己的數據來源。 如果您的數據比在 CRM 系統的可利用的領域可能提供包含更多信息，您能开始使用*用户定义域*按照部分説明： 習慣領域。

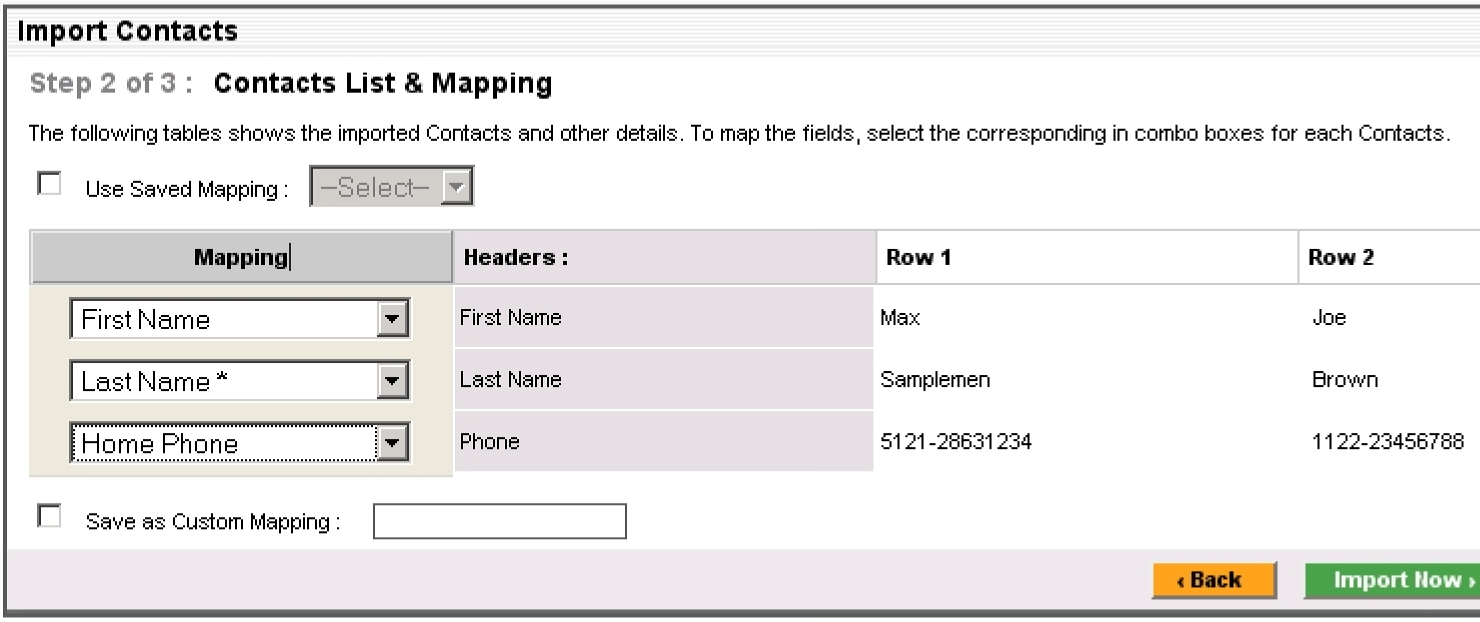
重要

由於與 CRM 標準版本的可能的暫停被建議不進口超过與唯一進口操作的 499 種客户联系。（您的管理員也许改變這個數字。）如果您必須進口更多數據，您需要在進口之前分裂您的文件和重複進口操作。 您打算進口的所有數據必须包含必需的字段，当他們由在聯絡的 a [*]標誌指示編輯看法。

如果您創造了符合要求的一個文件，您能上載文件入 CRM 系統。 點擊[下]繼續。

如圖所顯示，為第二步，一個新窗口將打開： 聯絡進口，第 2 步。

图 2.8。 聯絡進口，第 2 步



在這個站點您必須與達成協議的 CRM 領域連接您的數據。 您看標準領域，当 CRM 提供他們和您的習慣領域，如果您予先創造了他們。 不是必要的您創造所有的參考数据类型您的文件，但是您必须連接必需的字段。 在例證您能看到樣品詞條。

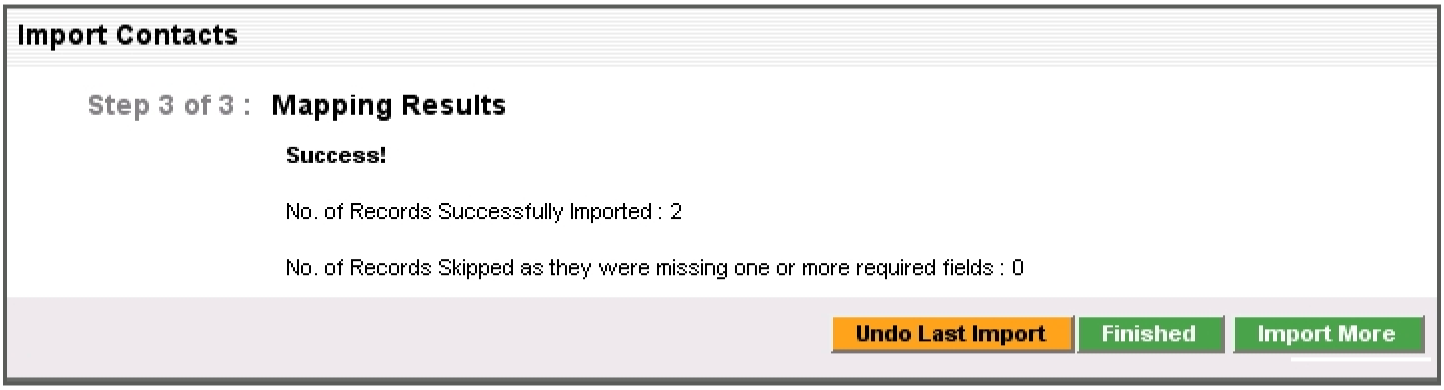
技巧

如果您必須做多個進口， CRM 提供您存放您選擇了得以後使用的參考。 標記复选框[*除作為映射的風俗之外*]并且寫這參考的名字入入场区。 切记以前未使用這個名字。這風俗映射將是可利用的在第 2 步，*用途保存了映射*，當您做下個進口。

當您設置了所有參考，]转移您的數據的點擊[*現在進口*到數據庫。

在最后進口步 CRM 顯示您進口操作的結果，您能看到它在[圖： 聯絡進口，第 3.步。] 在您之下將看所有進口的聯絡名單。

图 2.9。 聯絡進口，第 3 步



现在您能回顧您的進口，接受它或拒绝它。

技巧

如果您進口與帳户信息的聯絡，進口將引起互相提到的聯絡和会计分录。 在進口期間 CRM 证实聯絡帳目名是否已經存在。 如果它，它與現有的帳戶將自動地連接進口的聯絡。 所以，推薦首先進口帳戶。

筆記

vtiger 社區是非常活跃的在开发也许帮助您從其他 CRM 應用和其他節目進口數據的 CRM 引伸。 您可以检查這些社區項目在網上 vtiger 偽造。

出口數據

版本 5.0.4 改进了出口作用。 您可以為您的出口選擇以下標準：

- 這個模塊所有紀錄
- 您標記了在這個模塊名單视图仅的紀錄
- 符合您的查寻标准在這個模塊名單视图的所有紀錄
- 当前时期的所有數據在這個模塊名單视图的沒有查寻标准的設置了

重要

您的數據被出口以 UTF-8 格式。 为进一步使用您可以必須轉換這些約會對用于您的

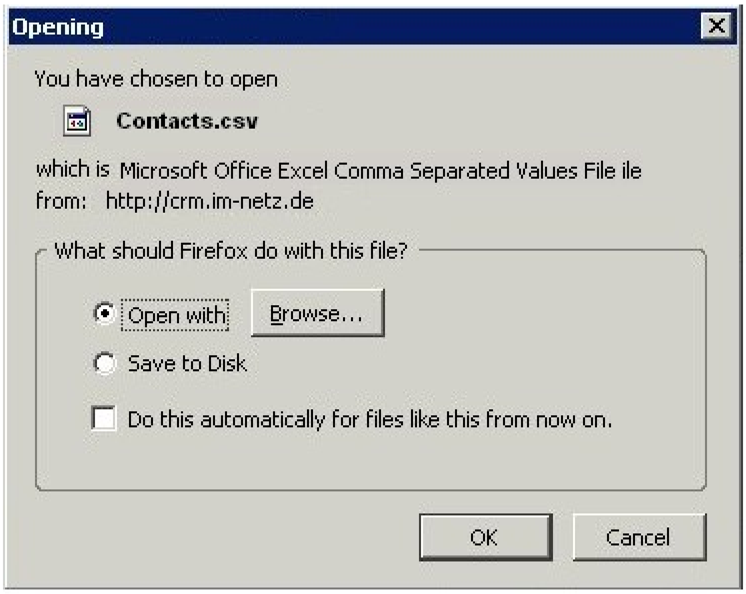
语言的字符集。 请参见章節： UTF-8 欲知關於 UTF-8 和方便轉換工具的詳情編制程序工具。

所以您必須做出您的決定在關於您希望出口的數據的名單视图，在您擊中了出口像之前。 例如，如果您希望出口姓开始以 *B* 聯絡的所有紀錄，做一次查尋按照部分說明： 列出與 *B 的*查尋成您的查寻标准。 之后擊中[*出口像*]在名單视图菜單，如果這個作用供给您如圖所顯示，和菜單： 出口選擇將被顯示。

图 2.10。 出口選擇

如果需要在這份菜單您可以改變您选择标准和点击[出口聯絡]按鈕。 上載的數據的一個新窗口對您的計算機打開。 您將看見的加載窗口依靠您操作系統。 如果您有 Windows 計算機，如圖所顯示，您將看見窗口： 出口聯絡。

图 2.11。 出口聯絡



如果您點擊[*好*]，所有數據對您的計算機將被出口。 數據带有当美国信息交换标准码文件逗號被分離的價值，也称 CSV 格式。

重要

因为被出口的數據的格式不同跟对于進口是必需的数据格式您不可能為進口直接地使用被出口的數據。

進口的数据格式

在您能進口數據之前您必須格式化这些數據為了符合 CRM 的要求。

*第一個要求*是以與逗號被分離的價值(CSV)的 ASCII 格式必须提出數據。 CSV 文件格式是常用的對在不同的應用之間的交换数据。

筆記

CSV 格式的一個共同的標準不存在。

如果您想要進口數據，必须根據以下規則格式化这些數據：

- 所有領域由逗號分離，并且必须單獨地包裹由雙重引述字符。
- 所有数据集必须包括必需的字段(即。 主角的姓和公司)。
- 包含埋置的領域線打破或調遣與帶領或尾部空间不允许。
- 数字域必須仅包含數字，不用「」。 或者「」字符(例如，而不是 3,800 的用途 3800)。
- 包含双引号字符的領域應該避免。 如果您必須使用他們，必须圍攏他們由雙重引述，并且嵌入的雙重引述必须其中每一由一個對連貫双引号代表。
- 在您的文件的第一個紀錄也许是包含專欄(領域)名字的纪录。
- 以以下格式必须進口日期： 年月天小時：分鐘：例如其次， ： 2008-01-07 00:00 ： 00
- 詞條為多選擇组合框必须由 a 分離 |##| 例如字符串， ： 「美國 |##| 歐洲」
- 以以下格式必须進口複選框： 1 是的， 0 沒有的

在圖： 為主角主角進口的一個范例文件顯示的進口文件抽樣。 每條線代表数据集。

图 2.12。 主角進口文件的樣品

```
" Company" , "Street" , "City" , "Postalcode" , "Country", "Phone" , "Lastname"
"SampleInc" , "Samplestreet 123" , "Samplecity" , "12345" , "Germany" , "(123) 45678" , "Miller"
"Xyzcompany" , "Xyzstreet 321" , "Xyzcity" , "54321" , "Germany" , " " , "Jane"
```

重要

如果您沒有可利用所有全套主角的數據，您必须使用一個空的詞條由雙重引述字符的套，当在上面圖能被看見為在線 3.的缺掉电话号码。

*第二個要求*是所有您的數據必须使用 UTF-8 字符集。 请参见章節： UTF-8 編制程序欲知詳情用工具加工。

*第三個要求*是您必須包括與您的進口的習慣領域，如果您以前創造了这样領域。 萬一您沒有您在您的数据表也许空出領域，但是的習慣領域的一個內容您必须進口它。 如果您不進口這些領域，這些領域的状况在您的 CRM 的數據庫中依然是未定義，并且您不可能為過濾器作用使用这样領域。

CSV 和 Excel 格式的提示

用于 Microsoft Excel 的文件格式成為了在産業中的一個冒充的標準，甚而在非微軟平臺之中。

Excel 是也生産并且使用 CSV 的應用。 不幸地，根據您的 Excel 版本 CSV 數據進口也许引起有些問題。 一些 Excel 版本不自動地接受逗號被分離的價值。 如果您在開放被出口的 CRM 數據以後體驗那，所有領域在一個專欄，您被列出也许為乾淨用完以下指示他們：

- 進口 CSV 文件，而不是打開它。 在数据菜单，選擇進口外部数据，然后進口您的數據。 瀏覽對

從 CRM 的 CSV 文件，并且点击開放。 這培养文本進口巫術師。

- 在第 1 步，選擇*劃定*。
- 在第 2 步，檢查*逗號*。 您將看顯示的預覽數據怎麼將被分離。
- 在第 3 步，您能反過來選擇每個專欄和選擇格式。 对于 CRM 日期選擇文本，并且您將得到很好被排序的 Excel 板料。

技巧

如果您的數據包含换行或回车号，您必須在進口數據之前去除這些入 Excel。 这样字符也許由 CRM 系統創造，如果您有使用多条线路的詞條。 如果您由一條另外的線，分離街道名字和在地址詞條的隨員數字例如這也許是实际情形。

如果您想要從您進口聯絡數據辦公室應用，您需要确信，这些數據合格。 以下名單描述您怎麼可以使用從您的 MS Outlook 的聯絡數據:

1. 檢查数据格式:

   不幸地，在是多数案件的數據進口的需要在進口之前手動地被檢查和被修改。 那是一項必要的任務确信，所有數據是合格的。

   - 從外型出口您的聯絡數據以 Excel 格式。
   - 開始 Excel 并且打開您的数据文件。
   - 尋找所有特性例如逗號()分號(;) 并且雙重引述(")并且由空格符替代那些，即。
   - 查尋包含必需的字段的專欄。 切记每個單獨数据集有一個必須的詞條。 不要使用任何特性。
   - 去除您不需要在 CRM 系統的所有專欄。
   - 檢查每個單獨詞條内容。 切记它包含您打算有那裡的信息。 去除錯誤詞條在 CRM 系統后將導致很多工作。 現在做它最好的。

2. 創造一個 CSV 文件

   如果您肯定您有合法和好數據，您需要創造適合入 CRM 系統的 CSV 文件。 有 Excel 宏觀網上可利用的在做您的格式化并且出口一個合格的 CSV 文件的 vtiger 偽造(参见 http://forge.vtiger.com/projects/excelimptool/)。 如果您想要手動地做它，以下做法证明相當很好运作:

   - 对于實用原因首先增加一個專欄。 输入期限「Start1111」(沒有」字符)在每個数据集的每個領域。

- 并且為實用原因增加一個專欄在末端。 输入期限「End2222」(沒有」字符)在每個数据集的每個領域。
- 除您的數據之外当 CSV 文件。
- 打開與一位纯文本編輯(不是 MS-Word 的文件!)。
- 由」字符替代所有「Start1111」詞條，替代所有「End2222」由」字符的詞條并且替代所有;由串的字符「」
- 除您的數據之外。 现在您有您能進口按照部分説明的一個合格的文件: 進口聯絡。

在您創造了 CSV 文件之後您必须确信，這個文件是適合的對 UTF-8 字符集格式。 请参见章節: UTF-8 欲知關於 UTF-8 和方便轉換工具的詳情編制程序工具。

日曆和活動

CRM 系統提供一本日曆例如您通常將發現在您的桌面。 這本日曆區別在會議、電話(經常指*事件*兩個)和任務(*ToDos*)，所有一起叫的活動之間。 在*事件*和 *ToDos 之间的*操作的区别在以下部分將解釋。

> **重要**
>
> 当預定您的活動时，小心。 即使您一次會議把任務视为， CRM 系統不。 您將發現更多關於在部分的任務: 任務和 ToDos。

CRM 系統提議您进入或預定日曆相关活動的幾種可能性。 您也許直接地使用日曆，快菜單，或者您也許創造活動在銷售過程期間在主角或潛力，或者在服務期間在故障单菜單。 日曆詞條能够並且應該與在 CRM 系統存放的其他數據連接，例如聯絡、主角或者帳戶。 不僅 CRM 系統帮助您預定活動，它也提供您以一套為高效率處理活動的工具在您的組織中。

日曆

如果您想要用途日曆預定事件或任務，點擊在日曆像在所有名單视图或[*日曆*]在航海區域。 根據您的系統設定將顯示，日曆列出或小時视图的一個新窗口將打開。 小時视图在圖顯示: 日曆-每小時看法。

图 2.13。 日曆-小時视图



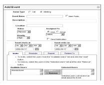
在這個看法一特殊天預定的所有事件被顯示。 您可以換成每週，月度或者逐年看法通过点击適當的像在日历頂部。 您可以也換成名單视图。

增加事件到日曆

要输入會議或電話的日程表点击[*增加事件*]按鈕并且選擇您的事件類型。 如圖所顯示，窗口的一流行在

日曆之內將打開：　新的事件。

图 2.14。　新的事件(電話或會議)



您可以进入您的事件信息。

表 2.2。　概要事件信息

事件類型：	選擇一次電話或會議。
事件名字：	一個必需的字段；您必须為事件提供名字。
描述：	您可以增加這個事件的一個简短的描述。
標記公衆：	您可以標記事件成*公衆*，因此一個新製造的事件與其他用戶分享。　看部分：　排進日程欲知詳情分享。
狀態：	默认情况下狀態被設置對*計劃*。　如果狀態被設置對*計劃*您能只做在將來約會的詞條。　如果您想要做過去的詞條，設置狀態*舉行*或*完成*。
優先權：	您可以设置优先权。
分配對：	默认情况下創造的用戶是事件的所有者。　您可以如果需要，改變它。
送通知：	如果您標記這個复选框，與實際事件信息的電子郵件將被送到事件的所有者。　例如，如果事件所有者改變，您可以使用這個作用。
開始日期/時間并且結束：	每個事件有起點和结束。　您可以以后選擇有结束日期天。　如果您有幾天，商务旅行例如這是实际情形。
邀請：	您可以邀請其他用戶到這個事件通过遵守被顯示的指示。　注意這些用戶將收到與事件信息的電子郵件作為内容。

您可以点击[*提示*]如圖所顯示，選項，預定自動提示電子郵件是由 CRM 送：　事件提示。

图 2.15。　事件提示



对于提示消息您必須进入时间。　最新版不允许您改變電子郵件。　這也许在將來改變。

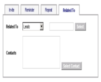
另外， CRM 允许您預定發生根據規則依據的事件。　点击[*重複*]選項，做您的設置。　對話在圖顯示：　重複事件。

图 2.16。　重複事件



此外，您可以與您的聯絡連接事件如圖所示：　事件聯繫。

图 2.17。　事件聯繫



终于， [*除之外*]轉移事件日程表的點擊到 CRM。 結果您將看在您的日曆列出的事件。

筆記

每個单独用户有它自己的日曆。 然而，您可以邀請其他 CRM 用戶到電話或會議並且/或者與其他用戶分享您的日曆按照部分說明： 日曆分享。 日曆在瀏覽器被定義的語言被顯示。 如果您看見在一種錯誤語言的日曆，請檢查您的浏览器设定。

任務和 ToDos

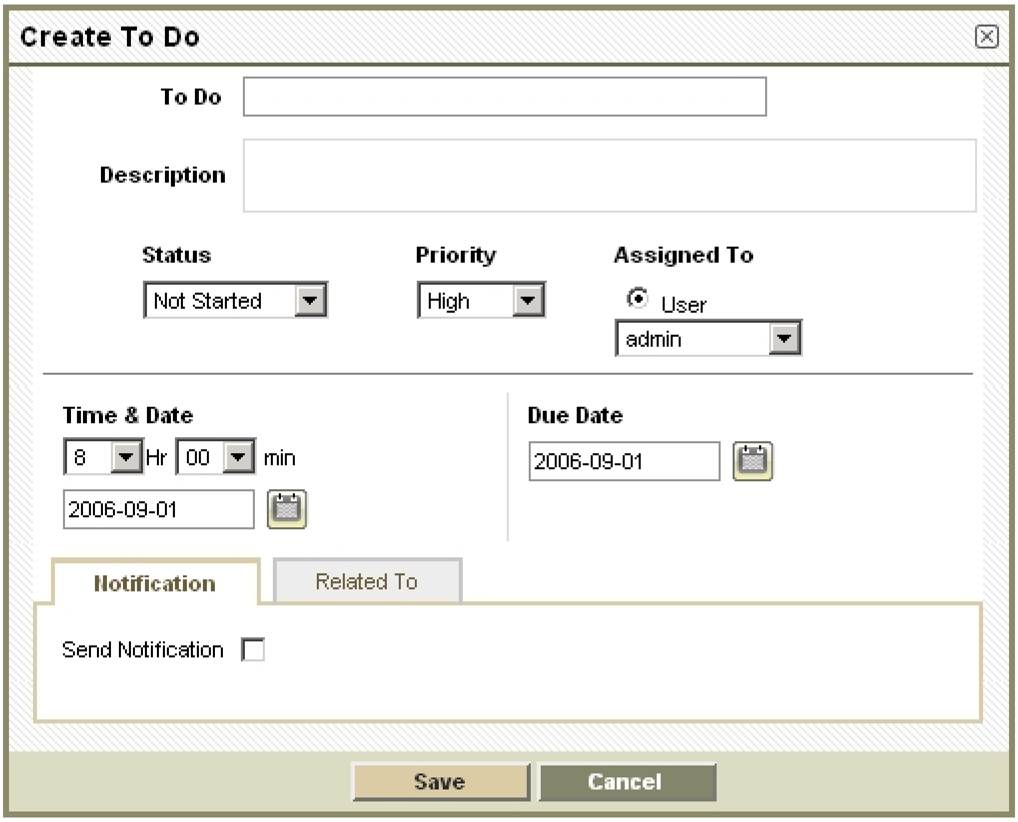
CRM 系統帮助您預定有時也称 ToDos 的任務。 任務總是被分配到一名 CRM 用戶或小組，并且沒有结束日期。 您不邀請其他用戶到任務亦不能您與任務連接超过一聯絡。 然而，您可以轉移任務到其他通过改變所有者。

重要

任務從您的日曆被分離作為 ToDos。 他們也被顯示在用戶*主頁的即將來臨和即將發生的*活动列表。

有許多地方在您能进入任務的 CRM。 您可以输入任務在步所有細節视图在您的銷售過程或在日曆。 如圖所顯示的編輯视图窗口： 新的任務/ToDo 將打開，并且您可以进入您的任務信息。 请注意必需的字段。

图 2.18。 新的任務/ToDo



當您是[*除之外*]存放任務的完成的點擊在 CRM 系統。

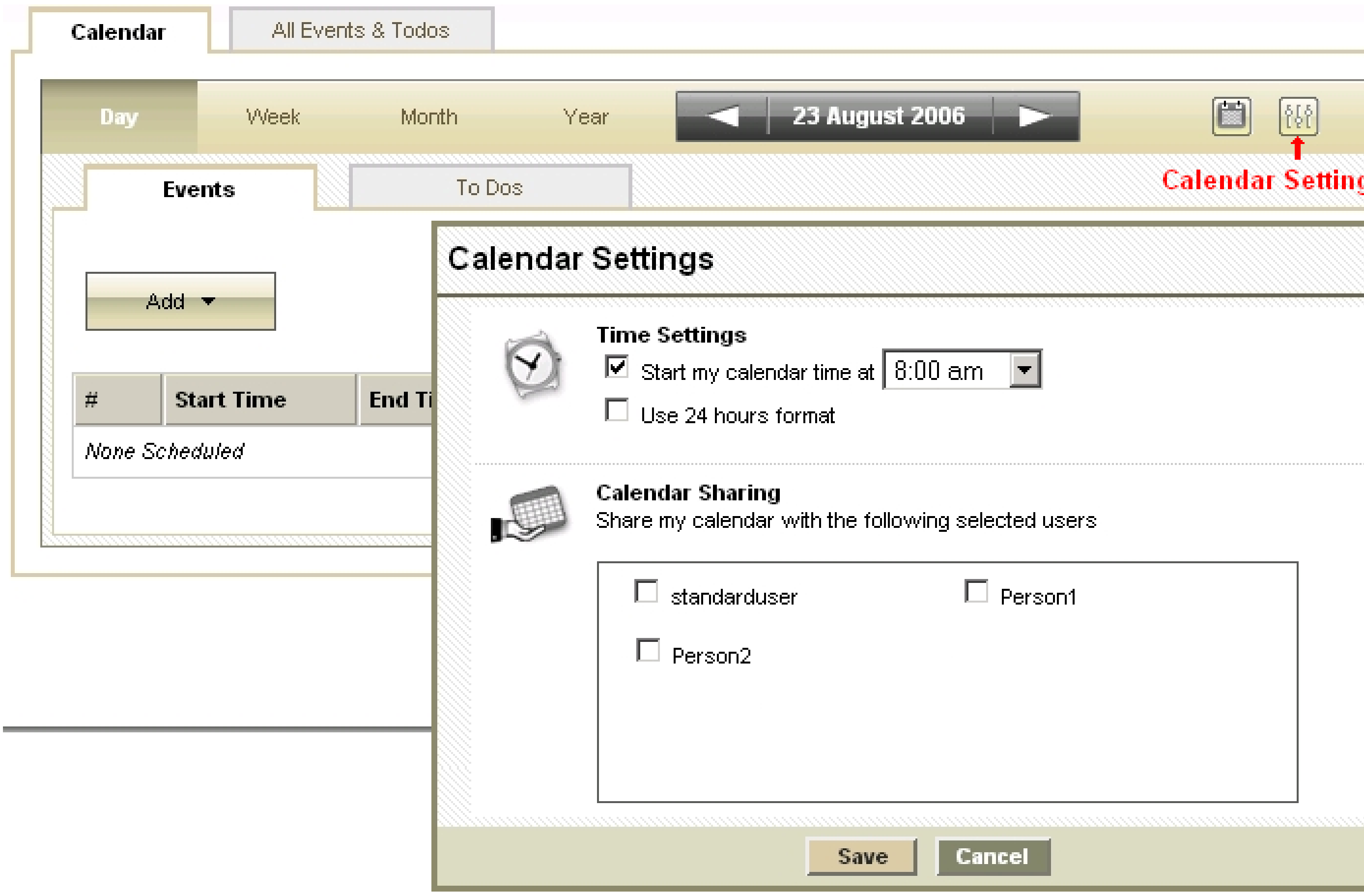
日曆分享

默认情况下，每名用戶的日曆被設置對私有，并且沒有分享的通入。 然而，您可以與其他 CRM 系统用户分享您的日曆或具體事件詞條。

1. 分享與任何 CRM 用戶定義由日曆設置:

   選擇[*日历视图*]-->點擊[*日曆設置*]像 -->In 彈開日曆的設置，選擇您想要分享您的日曆顯示在圖用戶的名單：日曆設置。 被標記成公衆的所有事件，將是可看見的對共有的用戶。 其他用戶也许也編輯這個共有的事件，但是沒有准许刪除它。

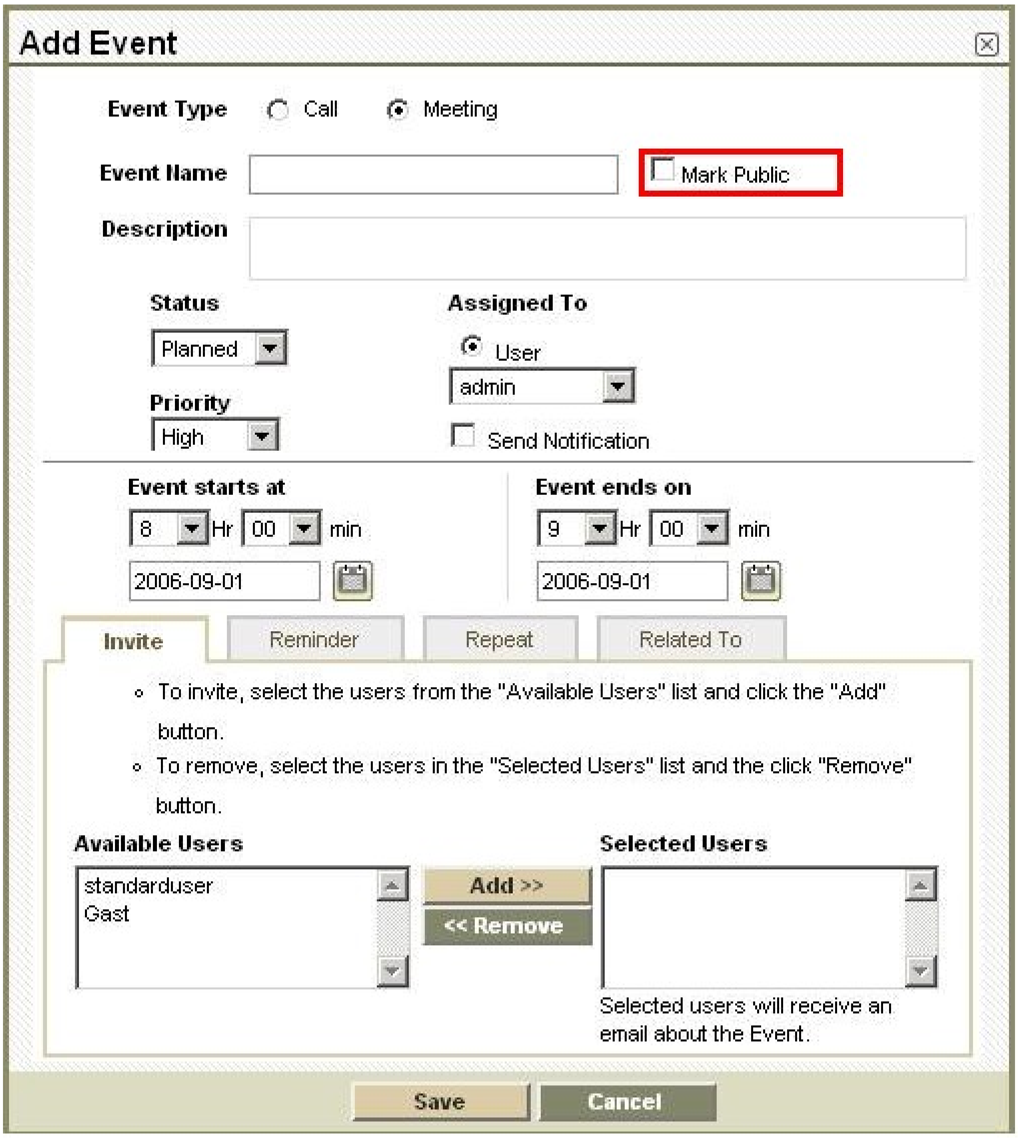
   图 2.19。 日曆設置



2. 事件關係了分享與角色基于階層的用戶:

   不考慮分享，如果這些事件被公开了，在您的日曆的事件設置，基於角色的階層的其他用戶能觀看具體事件在其他用戶的日曆。 要做特殊事件公衆，標記[*公開*]复选框顯示在圖： 分享事件設置，當您創造一個新的事件。

   图 2.20。 分享事件設置



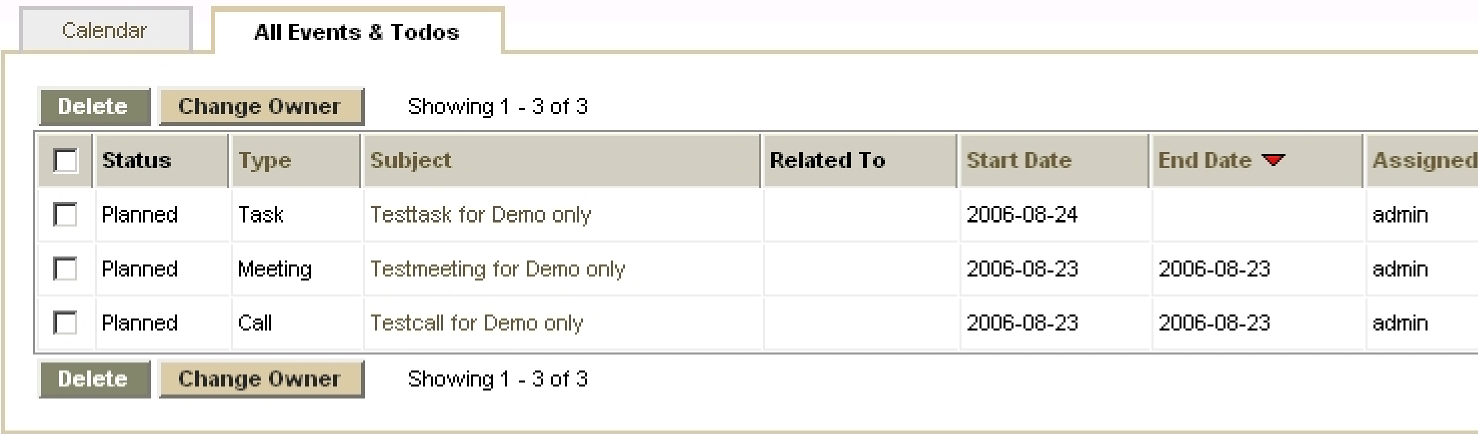
日曆設置

在部分：　日曆分享已經解釋您怎麼能訪問日曆設置為了配置分享的作用。 除分享作用的日曆之外您可以配置时间您的日曆開始和时间格式。 請看圖：　排進日程設置供进一步参考。

所有事件和 ToDos

如果您想要看在一張名單的所有活動您可以點擊[*所有事件& ToDos*]選項在日曆菜單如模範显示在圖上：　所有事件和 ToDos 视图–名單视图。

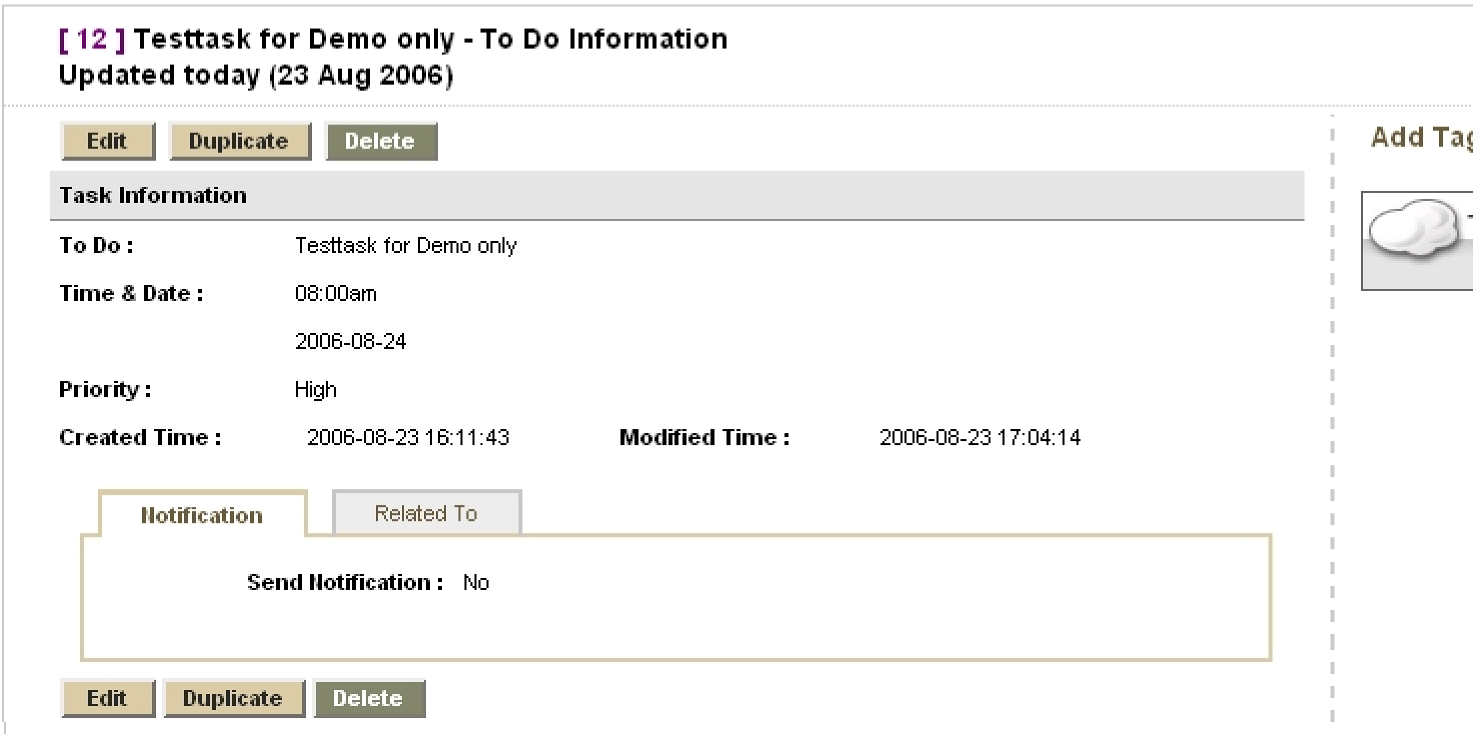
图 2.21。 所有事件和 ToDos –名單视图



您能根據您自己的標準改變名單。 请参见部分: 与更加进一步的指示的名單一起使用关于怎样修改名單视图。 您可以也標記活動如關閉通过点击[X]標誌。

如圖所顯示, 在名單视图您能点击活動的名字参与細節视图: 所有事件和 ToDos –細節视图。 在細節视图您能通过編輯改變細節, 增加詞條到標記雲彩或者複製一個新的詞條的活動。

图 2.22。 所有事件和 ToDos –細節视图



活動進口和出口

為進口或出口活動到/從您的辦公室環境, CRM 來與您可以想要安裝在您的計算機的一套引伸。 這包括一個外型插入式為 Windows 計算機或 Windows、Mac 或者 Linux 的一個雷鳥& Mozilla 引伸。

欲知關於這些引伸的詳情如在附錄列出使用相關的指南: 资源或看看部分: 同步 CRM 與這個指南的辦公室環境

銷售過程

您可以使用 CRM 系統完成您的從第一聯絡的整個銷售過程與一個潛在客户到售后服务。 CRM 系統考慮，那在這期間必要的數據，销售人员自動化的處理不同的要求，報告其他存在。 CRM 在以下部分提供以下銷售處理階段并且解釋：

1. 主角
2. 潛力(排序由另外階段、優先權和其他標準)
3. 行情
4. 銷售和购买订单
5. 發貨票
6. 與票系統和常見問題解答的询问台

銷售階段用聯絡和活動管理、產品和服務編目和强有力的報告嚴密地連接。

技巧

使用 CRM 的能力自動地引起從一個特定銷售階段的一次后续操作。 您能继续使用输入的數據。 只有当沒有前輩，您可以選擇直接地输入信息到銷售階段。

主角

主角是在建立顧客關係的第一阶段。 您的公司也许從营销活動得到主角例如商业展览、廣告或者新闻发布。 在這個階段您不知道這第一聯絡是否將导致商机。

重要

通常或不幸地，大多您的主角不會引起任何经济业务。 CRM 系統通过對待主角考慮此与在 CRM 存储的其他联络信息不同。 它是易察覺的避免徒然地裝載 CRM 系統的無用的主角。 为此主角與其他帳戶或联络信息沒有連接。

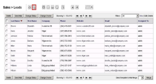
如果您創造领先，您能奪取以下顧客相關的數據：

- 请与數據联系對一個单身或組織
- 领先的描述
- 對特殊领先的價值的評估您的公司的

这些數據將被存放作為在您的 CRM 之内的主要主角數據。 您的管理員也许修改种类和相当数量主要數據必要為您的事務。 按照部分説明： 新的主角，领先是很可能您的最佳的起点能输入顧客數據您的 CRM 系統。 如果您想要創造新的领先，请参见這個部分。 使用主角拷貝作用作为一個實用工具，如果您必須創造不不同的多主角。

如果您想要發現在您的 CRM 的领先或增加信息到現有的领先，努力去做*銷售>主角*菜單在航海區域。 所有您现有的主角名單將顯示如圖所示： 主角-名單视图。

图 2.23。 主角–名單视图



放大鏡像，主角名單提議您搜尋和迅速找到任何特殊信息的强有力的工具如進一步解釋在部分： 名單查尋。 在這個名單视图您能也刪除主角，或者改變所有者或狀態。

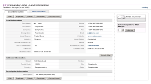
重要

可以自由地配置這張名單內容適合您的需要。 另外， CRM 可能使用這些為自動分析列出。 请参见部分： 欲知詳情定做名單。

帶領細節

在圖： 主角–名單视图，一些樣品主角已經是包括的。 要看关于特殊领先的更多信息點擊[*姓*]。 如圖所顯示，一個新窗口將打開： 主角細節视图–主要數據。 在這個站點您看领先的主要數據。

图 2.24。 主角細節视图–主要數據



一旦您提供了全地址信息，您可以想要使用 CRM 系統的*位於地圖*作用看地點的地圖。 请注意**:**缺省國家是美國。 如果您想要為一個不同的國家使用系統，您必須提供國家信息以地址信息。 可能，然而，是您的國家不充分地被蓋。

在点击[*更多信息*]選項以後您有可能性与主角一起使用如圖所顯示： 主角細節视图–更多信息。

图 2.25。 主角細節视图–更多信息



表 2.3。 在主角的更多信息

活動：	您可以與活動連接這主角例如電話、會議或者任務。 您得到所有活動名單与這主角有关，并且您能創造新的活動。
電子郵件：	您看您送了到這主角聯絡所有電子郵件的名單或您可以使用*電子郵件*按鈕送電子郵件
歷史：	除非他們被刪除了，過去的所有活動在歷史被列出并且被標記如*舉行*在日曆。
附件和筆記：	您可以增加筆記或附件到主角。 附件可以是任一種文件例如数据表，收縮等。
產品：	您可以增加关于领先提到的產品或服務的信息。
競選：	您可以選擇领先是相關的競選。

主角進口和出口

您可以進口或出口全部名單帶領。 要使用您將的這些作用需要進口或出口特權由您的系统管理员設置。 请参见部分： 主角、聯絡、更加进一步的進口指示的帳戶和供營商出口和進口。 為聯絡相應地

使用進口做法的描述。

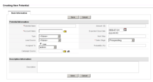
销售潛力

在 銷售過程，销售潛力是主角邏輯後繼者。 所以，您可以創造從领先的销售潛力和轉移所有有用的资料為帶領新的销售潛力。 另外，您可以直接地創造销售潛力。 销售潛力描绘的是为事實一名潛在的顧客的明顯的興趣在您的公司提議存在。 销售部期待条件可以為這名潛在的顧客在將來被给予。

潛力直接詞條

如果销售潛力从一名新的顧客出现建议您創造從领先的潛力正如部分所描述： 創造從主角的潛力。 為沒有根据领先的商机您能直接地进入新的销售潛力。 點擊[*加上像*]在潛在的名單视图。 如圖所顯示， 一個新窗口將打開： 潛力-編輯看法。

图 2.26。 潛力-編輯看法



现在您能输入您的數據到销售潛力。 以下目錄提到缺省輸入面具，可以由您的管理員改變根據您的要求。 請考慮必須的詞條。

表 2.4。 缺省大師资料输入名單為潛力調遣

潛在的名字：	您必须給潛在的其中每一一個唯一名字。 对于更好的概要推薦包括帐目名。
數額：	您設置了一相当数量期望的事務。 注意這數額將由 CRM 用于自動地决定是否必須列出這潛力在家/*我的上面開放潛力*。
帐目名：	選擇一個帐目名已經被存放在您的 CRM 通过點擊[*文件夾像*]在這條線的末端。 注意您不可能做一個直接詞條。
期望的接近的日期：	為這事務選擇一個期望的接近的日期。
類型：	選擇這潛力的类型。 型别定义可以由您的系统管理员自由地配置。
下一个步驟：	进入您要做得到離成交的結論較近的下一个步驟。
主角來源：	選擇主角來源。 來源定義可以由您的系统管理员自由地配置。
銷售階段：	選擇銷售階段。 階段定義可以由您的系统管理员自由地配置。 在您获得在賣的進展時候，您應該更新這個詞條。
分配對：	選擇這潛力所有者。 通常這將是銷售的工友或小組。
可能性(%)：	您能输入销售活动的成功的可能性。 您能從 0-99 输入所有價值。 100 應該是後備的為一個結束的成交。
競選來源：	您可以输入在一次現有的競選的參考。

描述:	您可以输入其它信息到這潛力這裡。

技巧

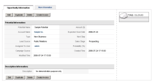
小心在定義您的公司的銷售階段。 如果您定义了許多階段，不是所有您的工友也許是能或願維護一個合法的數據庫。

使用廣泛的可能性在這個輸入窗口存储同样多信息，象您有為這潛力。 取得一個協議以您的关于怎样的工友使用入场区。

潛力的其它信息

為了分配详细信息直接地到销售潛力，點擊潛力的名字在潛在的名單视图，如被顯示在*銷售>潛力*菜單。 如圖所顯示，您將到達主要數據的細節视图：潛在的細節视图–主要數據。

图 2.27。 潛在的細節视图–主要數據



如果您点击[*更多信息*]選項，如圖所顯示，您有的可能性与潛力一起使用和增加详细信息：潛在的細節视图–更多信息。

图 2.28。 潛在的細節视图–更多信息

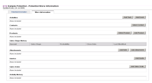


表 2.5。 更多信息入口名單為潛力調遣

活動:	您將看所有您的活動名單例如電話、會議和任務与這潛力有关。 您可以也創造這裡新的活動。
聯絡:	您看聯絡名單与這潛力有关。 您可以選擇在 CRM 系統已經存放的另外的聯絡。
產品:	您能看到所有產品名單或為這潛力服務与有关。 您可以選擇另外的產品或從數據庫或您的服务可能轉移一項新产品或服務到 CRM 系統。
銷售階段歷史:	在您改變銷售階段時候，在這張歷史名單的一個新的詞條將被創造。
附件和筆記:	您可以附有筆記或附件销售潛力。
行情:	在这里您的行情与這潛力有关列出的。 如果您創造從这里的新的行情，將自動地转移对于行情是必需的所有潛力主要數據。
销售定单:	在这里所有您接踵而來的销售定单与這潛力有关列出的。 您也許使用創造销售定单的 CRM 的能力保持您的 CRM 最新。 如果行情和销售定单是不同的，這是特別設立的。
歷史:	如果他們被標記了如舉行，您看所有您的過去活動名單。

潛力進口并且出口

销售潛力名單可以對您的計算機被出口。 您能从您的計算機也裝載另外的销售潛力入 CRM 系統。 证实與您的系统管理员您是否有允許執行这样操作。 主角進口和出口在部分解釋: 主角進口和出口。 您在這個部分可以使用相應地指定的指示為潛力進口和出口。

行情

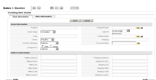
CRM 系统支持您行情的創作的潛在的顧客的。 您可以使用以下方式之一:

- 正如部分所描述: 潛力的其它信息, 您在圖能使用销售潛力的細節視图創造行情通过點擊在被說明的[*增加行情*]按鈕: 潛在的細節视图-更多信息。 您可以選擇了潛力主要數據的自動調動的這個方式到行情。
- 您可以直接地通过點擊在*正像*在行情名單视图或選擇也創造行情[*新的行情*]在快創造菜單在圖航海區域: 頂面區域。 這要求您必須設置所有參考, 例如對销售潛力, 手動地。

> **重要**
>
> 行情依靠您的產品和服務編目和適當的价格表, 正如部分所描述: 產品導向的詞條。 因此, 在您能創造行情之前, 您一定奪取了您的產品和服务和並且您的在 CRM 系統的價格。

圖: 行情-編輯行情的看法, 并且地址信息顯示行情和編輯视图的地址信息行情詞條的。

图 2.29。 行情-編輯行情和地址信息的看法



您可以进入以下信息:

行情信息

表 2.6。 缺省大師行情的资料输入領域名單

主題:	您必須給行情名字。 它是實用的安排客户名称被提及, 即 Sample Inc. -第 1 行情。
潛在的名字:	您可以選擇提到這行情销售潛力的名字。
行情階段:	CRM 提供您有行情創造用不同的階段。 如果別人必須批准行情, 例如這是有用的。
合法直到:	进入這行情有效期限。
隊:	這個領域增加了为您的内部使用。 如果您有一個隊工作在這行情, 您能注意此這裡。
联系人姓名:	您可以選擇联系人姓名這裡。
載體:	如果您必須送物品, 您可以選擇載體這裡。

運輸：	您可以大約增加另外的運輸信息例如发送日期为内部使用。
存货管理员：	如果您使用 CRM 維護您的存貨，您可以選擇存货管理员這裡。 存货管理员將由通知關於這行情的 CRM 系統收到自動地引起的電子郵件，您很快擊中了[*除之外*]按鈕。 您的系統管理员也许改變設置正如部分所描述： 存貨通知。
帳目名：	您必須提到您的行情一個現有的帳戶。 您通过點擊選擇它這裡[*文件夾像*]。 CRM 從這個帳戶將获得地址信息，并且自動地填写對應的領域在這詞條頁。
分配對：	選擇負责這行情的 CRM 用戶。

地址信息

布告和運輸地址：

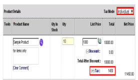
作為您的行情一部分，您必須有布告和運輸地址。

產品細節

為行情， CRM 系統考慮也许适用于產品或服务提議稅或折扣的所有类型。 這些也许包括本機、狀態或者联邦稅並且特別稅。 這些稅可以為每項產品或服務單獨地被計算或者為整体被計算。 在您為您的行情之前選擇產品，您需要決定什麼稅方式申請於您的提議。 CRM 系统支持*個體*和*小組*稅方式。

圖： 單獨稅方式的產品細節顯示一個例子关于產品的詞條細節計算在*單獨*稅方式下。

图 2.30。 產品細節在單獨稅方式下



在這個稅方式下您可以設置每個單獨產品的不同的稅或為您服務提供。

在圖： 產品細節在小組稅方式下您看詞條細節在*小組*稅方式下。 這裡，在所有產品或服务被输入了之後，整體稅被計算。

图 2.31。 產品細節在小組稅方式下

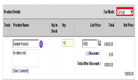


表 2.7。 缺省產品行情的入场区名單

產品：	在您能創造行情之前，您一定創造了產品或服務編目。 您必須使用[*放大鏡像*]選擇產品或服務從产品目录。 您可以增加您提供的每個單獨產品的一個另外的評論。
Qty 在库存：	在您採摘了產品之後您在库存將看這裡數量。 负数可能意味您跑脱銷或股票未被設定。 您能忽略此。
Qty ：	您必須選擇您提供產品或服务的一個數量。
单价：	在您選擇了一項產品或服務之後，如對編目定義的单价將被顯示這裡。

标价:	您进入消费者价格。 注意您能使用[*書像*]選擇價格從您的价格書詞條。 如果您維護顧客的不同的类型的各種各樣的价格表那是特别有用的。
折扣:	您可以為每個單獨產品選擇折扣或為整体為服務或者折扣。 這折扣也许以百分比是(%)标价或也许有一個不变值。
税:	CRM 根據您的产品目录的税收消息計算您的税。 您可以修改他們行情的，无需如果必須改變产品目录詞條。 适用于您的事務 CRM 系统管理员設置的税。
運輸的&装卸费:	您可以若可能增加另外的运费。
運輸和處理的税:	您可以若可能增加另外的運輸税。
調整:	最终您能做調整到行情通过增加或扣除一個固定值。

您可以通过点击[*增加產品*]按鈕增加进一步產品或服务。

最终 CRM 把所有您的詞條加起来，并且計算次級共計。 您可以增加更加進一步的税或調整。 注意期限和条件可以被定義，如果您擊中了[*更多信息*]選項。 您的 CRM 管理員也许定義缺省期限和条件正如部分所描述： 存貨期限&情況。

[*除之外*]轉移您的行情的點擊到 CRM。

重要

如果您想要有您的行情的 PDF 拷貝，您一定事先設置了您的公司信息正如部分所描述： 公司細節。

销售定单

销售定单是您從顧客收到的订单。 通常提出物品或服務这样命令，一個平装本用電傳被接受的或郵件。 它有道理也奪取这样顺序在 CRM。 销售定单也许與您的行情不同，并且您應該有這樣有用的资料在 CRM 系統。

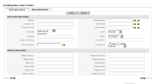
您可以通过打開對應的行情的細節视图和点击[*新的销售定单*]按鈕創造從早先行情的一份销售定单。 這將自動地轉移您的行情信息到新的销售定单。 您可以通过点击*正像*也創造一份新的销售定单在销售定单名單视图。

筆記

要输入销售定单在您的 CRM 系統，您必须有服务或在您的價格定购的在您产品目录和產品預定。

如圖所顯示，在两种情况下一個新窗口將打開： 销售定单-編輯销售定单和地址信息的看法。 如果您使用了行情前面，您注意到，所有入场区自動地被填裝了。

图 2.32。 销售定单-編輯销售定单和地址信息的看法



注意

在新发行，您不會能選擇您的销售定单數字。

销售定单信息

表 2.8。 缺省大師资料输入名單為销售定单調遣

主題：	您必須給這銷售命令名字。 被勸告使它獨特和包括帐目名。
潛在的名字：	您可以選擇销售潛力与這顺序有关。
顧客第：	如果您的公司与客户编号一起使用，您可以安置這樣數字這裡。 您可以從您的會計隊得到這個數字。
行情名字：	您可以與行情連接這顺序。 做您的選擇這裡。
购买订单：	通常顧客將送您與订单号的命令。 您可以进入它這裡。
联系人姓名：	您可以選擇聯絡与這顺序有关。
到期日：	您可以採摘這顺序的到期日這裡。
載體：	如果您運輸物品，您可以選擇您的顧客更喜歡的載體。
等待：	如果這份销售定单因故是即將發生的，您可以注意它這裡。
狀態：	為這份销售定单選擇狀態。 這一個實用工具，如果命令一定是批准的。
鍛煉義務：	如果有所有專輯收稅 o 其他費用与這顺序，您有关也许进入他們這裡。
帐目名：	您必须選擇与這份销售定单有关的帳戶。
代售费：	您可以进入代售费這裡。
分配對：	選擇負责這份销售定单的 CRM 用戶。 您能選擇只有单用户，沒有小組。

地址信息

因为您很快採摘帐目名，地址信息從帳戶被採取并且自動地包括。 您可以如果需要，改變它。

產品細節

這裡被定购的被定购的货物和服务是列出的。 请参见在行情的產品細節更多信息。

注意

您的系统管理员也许定做入场区。

重要

如果您想要有您的秩序的 PDF 拷貝，您一定事先設置了您的公司信息正如部分所描述： 公司細節。

购买订单

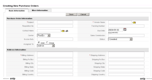
CRM 支持您購買的物品或服务。 如果您必須定购某事履行顧客销售定单或維護您的公司操作，那也許是有用的。

筆記

在您能进入所有购买订单之前，您必须有供營商名單的供營商。 這在部分解釋： 供營商。 您必须也有在您的产品目录或服务將購買的產品在价格書。

要进入一份新的购买订单，點擊*[加上像]*在*存貨>购买订单*菜單。 作為另一個選擇，您可以點擊[*增加新的购买订单*]按鈕在細節观点的供營商在*存貨>供營商*菜單。 通過使用這個選擇 CRM 將自動地轉移供營商信息到新的购买订单。 如圖所顯示，一個新窗口將打開： 购买订单–編輯购买订单和地址信息的看法。

图 2.33。 购买订单–編輯购买订单和地址信息的看法



现在您可以输入以下信息到您的购买订单：

筆記

在新发行，您不會能選擇您自己的订单号。

表 2.9。 缺省大師资料输入名單為购买订单調遣

主題：	您必須給這銷售命令名字。 被勸告使它獨特和包括帐目名。
供營商名字：	您必須選擇在您的 CRM 系統已經存放的供營商名字。 這將自動地填写地址信息入场区。
申請書沒有：	您在您的組織可以使用请求单号。 您可以进入這樣數字這裡。
追踪号码：	您可以进入您的内部或您的供營商追踪号码這裡。
联系人姓名：	您可以選擇聯絡与這顺序有关。 這也许與您的供營商或与工作與您這份购买订单的人有关。
到期日：	您可以进入這份购买订单的到期日。
載體：	您可以選擇您首選的載體。
代售费：	您可以进入在您的购买订单包括的代售费。 這個詞條有一個数值。
鍛煉義務：	您可以若可能进入税收消息。 注意這有一個数值。
狀態：	如果超过一個人与這顺序一起使用，您可以使用状态字段區別完成的某些水平。

帐目名:	您必须選擇与這份销售定单有关的帳戶。
代售费:	您可以进入代售费這裡。
分配對:	選擇负责這份销售定单的 CRM 用戶。 您能選擇只有单独用户, 沒有小組。

筆記

您的系统管理员也许定做入场区。

意思和其他购买订单入场区的作用與在行情的領域是相同的正如部分所描述: 行情。

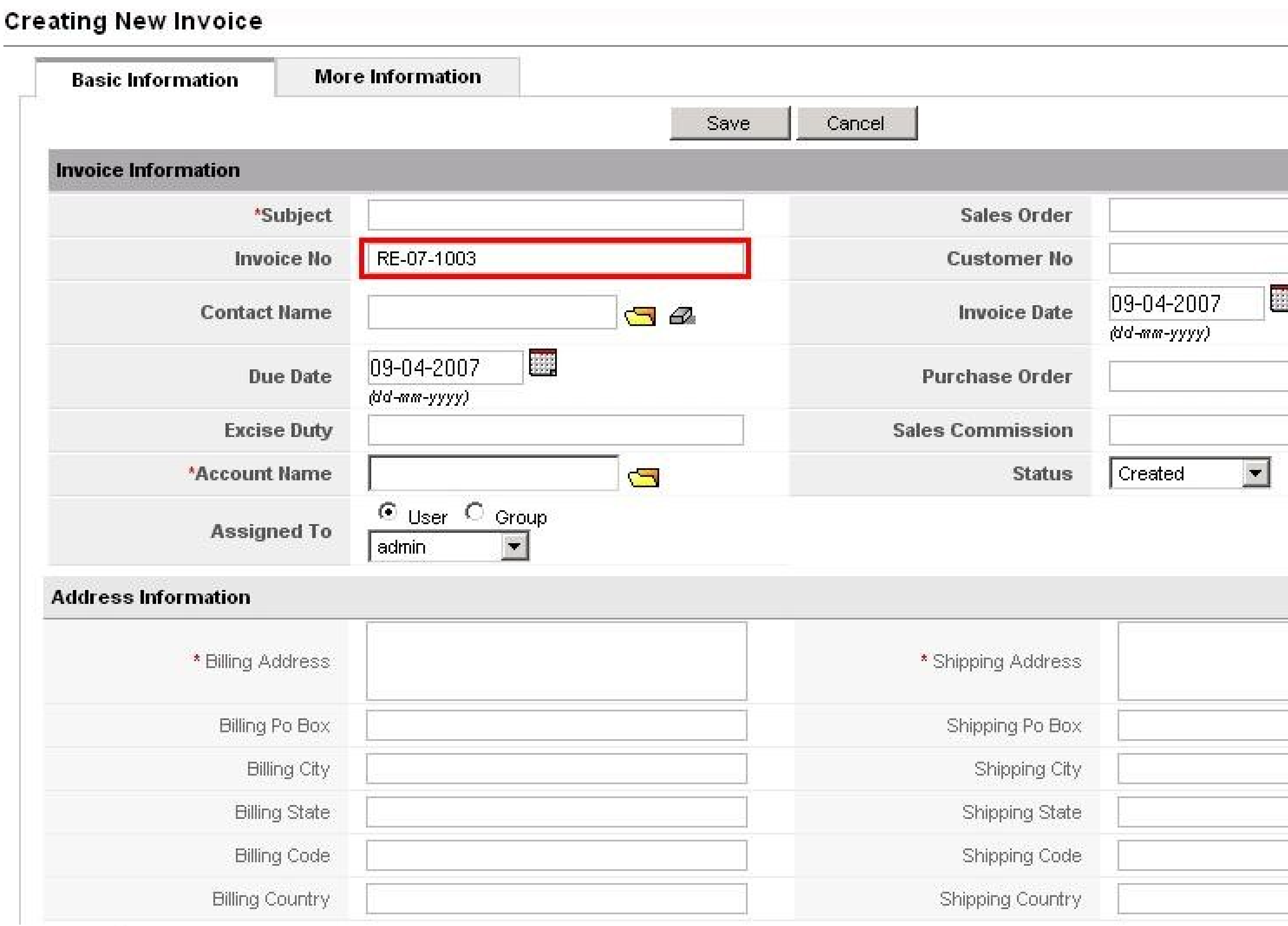
重要

如果您想要有您的秩序的 PDF 拷貝, 您一定事先設置了您的公司信息正如部分所描述: 公司細節。

發貨票

您可以使用 CRM 系統創造顧客發貨票。 點擊[*加上像*]在銷售>*發貨票*菜單或, 更適宜地, 使用[*創造新的發貨票*]按鈕在销售定单的細節視图。 如圖所顯示, 一個新窗口將打開: 發貨票–編輯發貨票和地址信息的看法。

图 2.34。 發貨票–編輯發貨票和地址信息的看法



------ snip

您可以增加以下信息到您的發貨票:

發貨票信息

表 2.10。 缺省大師發貨票的资料输入領域名單

主題:	您必須給您的發貨票名字。 被勸告做命名獨特和包括客户名称。
销售定单:	您可以選擇銷售定购這張發貨票提到。
發貨票沒有:	系統自動地提出发票号，在您通过加 1 創造一張新的發貨票時候到最后現有的发票号。 您可以定義您您的公司的自己的標準数字格式按照部分説明: 发票号定製。
顧客沒有:	您在您的組織可以使用客户编号。 请求您会计科。 您可以进入這樣數字這裡。
發貨票日期:	每張發貨票必须有日期。 您可以採摘它這裡。
到期日:	您應該进入這張發貨票的到期日。
购买订单:	您可以输入关于提到這張發貨票的购买订单的信息。

代售费:	您可以进入在您的购买订单包括的代售费。 這個詞條有一個数值。
鍛煉義務:	您可以若可能进入税收消息。 注意這有一個数值。
代售费:	您可以进入在您的發貨票包括的代售费。 這是一個数值。
帐目名:	您必须選擇帳戶与這張發貨票有关。 通过選擇地址域自動地被填好的帳戶注意。
狀態:	如果超过一個人与這張發貨票一起使用，您可以使用状态字段區別完成的某些水平。
分配對:	選擇负责這份销售定单的 CRM 用戶。 您能選擇只有单用户，沒有小組。

筆記

您的系统管理员也许定做入场区。

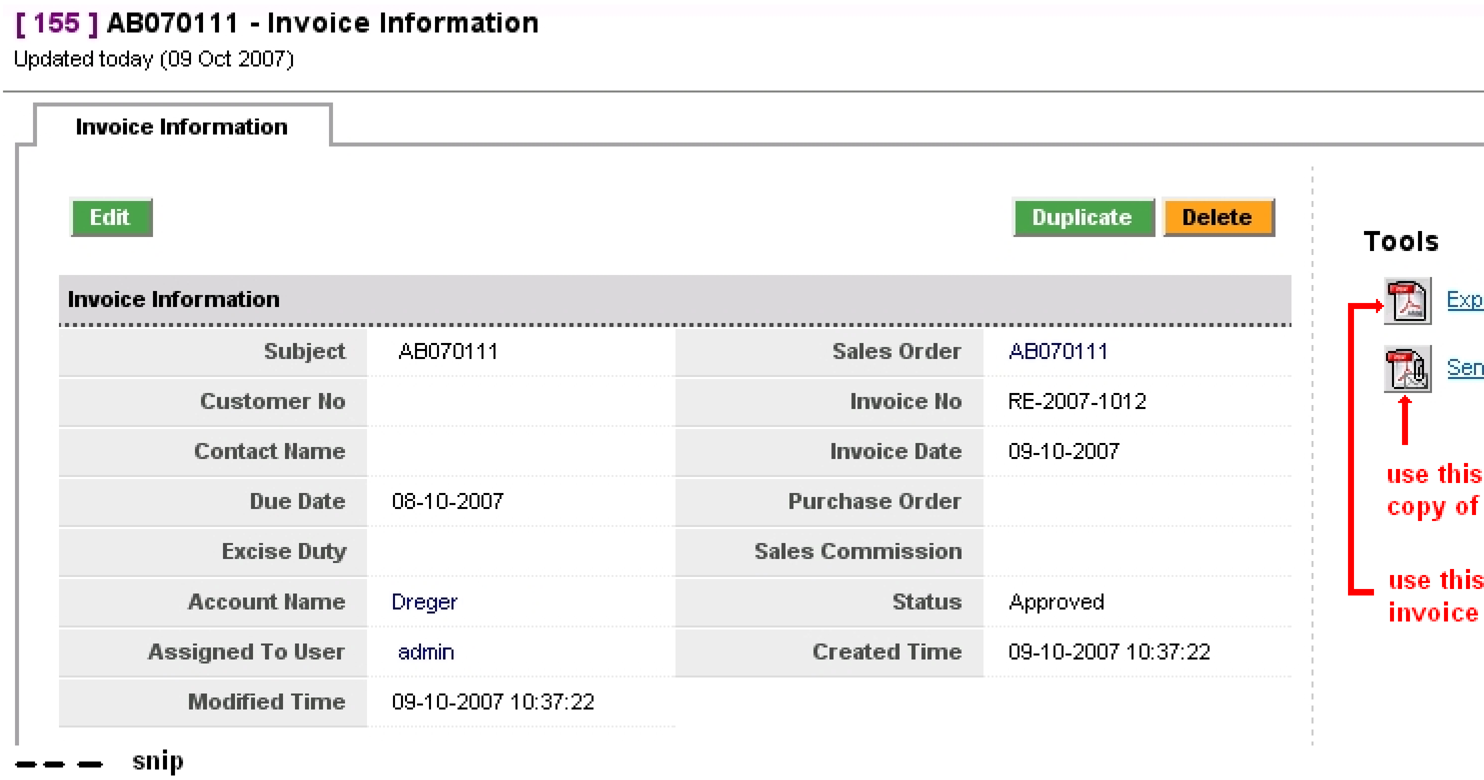
意思和其他發貨票入场区的作用與在行情的領域是相同的正如部分所描述: 行情。

重要

如果您想要有您的發貨票的 PDF 拷貝，您一定事先設置了您的公司信息正如部分所描述: 公司細節。

您可以送發貨票的 PDF 拷貝，對顧客的電子郵件直接地從顯示在圖的發貨票細節視图: PDF 為發貨票輸出了。 如果您點擊*送與 PDF 的電子郵件*郵件編輯包含發貨票的窗口將打開，当附件允许您增加接收器和另外的文本到電子郵件。

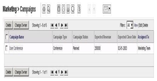
图 2.35。 PDF 為發貨票輸出了



营销

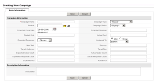
CRM 支持您的與*競選*模塊的销售。 点击[*营销*]如圖所顯示，菜單打開您的市场活动名單视图：競選–名單视图。

图 2.36。 競選–名單视图



您可以通过點擊增加一次新的競選[*加上像*]在名單頂部。 編輯视图在圖顯示：競選–編輯看法。

图 2.37。 競選–編輯看法



提供您包括以下基本信息：

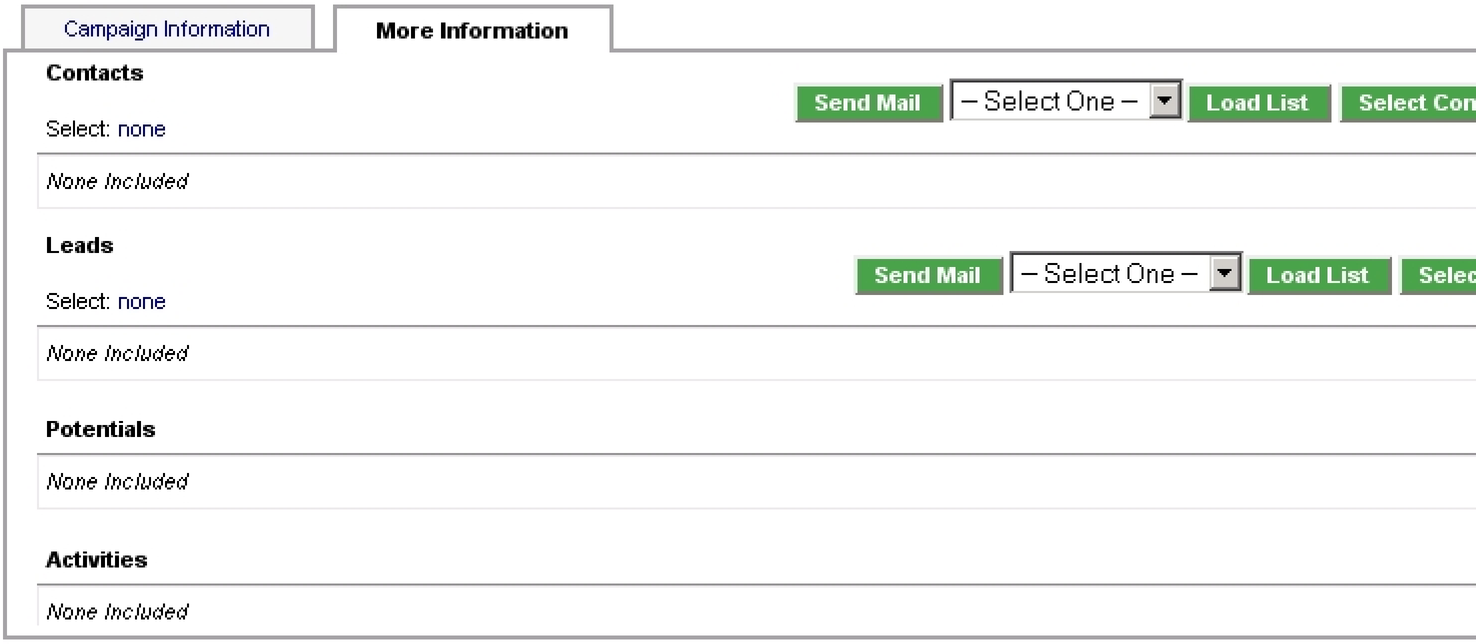
表 2.11。 缺省大師競選的资料输入領域名單

競選名字：	您必須給您的競選一個短和唯一名字。
競選類型：	您可以選擇競選類型。 CRM 來與也许由您的 CRM 系统管理员改變的一套被預定義的類型。
產品：	您可以選擇產品從您現有的产品目录。
競選狀態：	您應該選擇您的競選的状況。 來與 CRM 的名單可以由 CRM 系统管理员改變。
期望的接近的日期：	您可以包括競選的完成日期。
期待的收支：	您可以输入您期望競選的一相当数量收支。
預算和实际成本：	您可以包括您的競選的費用。
期望的反應：	您可以包括您期望您的競選反應的水平。
分配對：	您必須分配競選到用戶或小組。
被送的數字：	如果您執行一次郵寄的競選，您可以包括您送郵寄的数量。
主辦者：	如果您有您的競選的一個主辦者，您可以注意它這裡。
目标观众和目標大小：	您可以定義您的目标观众。
期望的和實際銷售計數：	如果您能由一定數量的銷售測量您的競選的成功，您可以注意此這裡。
期望的和實際反應計數：	如果您期待顧客反應，您可以注意它這裡。
期望的和實際 ROI ：	如果您期待投資回歸，您可以注意它這裡。
描述：	您可以增加详细信息到競選。

點擊[*除之外*]转移您的競選數據到 CRM。

要与競選一起使用，通过点击名字打開它在名單视图。 您输入，立刻被顯示的主要數據。 点击[*更多信息*]如圖所顯示，選項增加聯絡并且导致您的競選：　競選-細節视图。

图 2.38。　競選-細節视图更多信息



您可以增加各自的聯絡、主角、潛力或者活動到您的競選。 或者，您可以裝載現有的聯絡名單或帶領名單您的競選通过做適當的選擇。 這些名單必需已經存在，在您的主角或聯絡模塊的定製的名單视图。 对于详细例子請查看一下本章：　管理常見問題解答。 您可以寄发大量郵寄到選擇的聯絡通过按[送電子郵件]按鈕。

注意

营销模塊進一步將发展與下 CRM 發行。

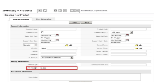
産品導向的詞條

CRM 為各種各樣的物品使用期限*産品*，一個全面期限或為您的公司提議服務。 类似編目， CRM 提供作用給捕獲和分類您的與各種各樣的價格和供營商的産品。 這些信息可以有效地用于與顧客的工作。

産品

CRM 允许您與您的銷售過程連接产品信息。 要进入一個新产品，點擊*正像*在選擇全套的*存貨*>*産品*菜單。 如圖所顯示，一個新窗口將打開：　新产品-編輯看法主要數據。

图 2.39。　新产品-編輯看法主要數據



您可以进入以下産品或服务信息。

产品信息

表 2.12。 缺省大師资料输入名單為产品信息調遣

产品名称:	您必須給其中每一服務或產品一個唯一名字。
产品编码:	您應該給每個產品獨特的指令码。 這能是信件和數字的組合。 顧客應該使用與他們的顺序的這個代碼。
產品:	您可以選擇產品從您現有的产品目录。
激活:	通过標記這個复选框,產品成為激活并且為購買是可利用的。
产品类别:	您可以為您的產品選擇類別。 注意您的 CRM 管理員能修改選擇名單。
銷售开始或结束日期:	您可以選擇您的公司賣這個產品的时间表。
支持開始或有效期限:	您可以選擇這個產品被維護的时间表。
主角或帳戶或者潛力:	您可以提到這個產品以特別领先、帳戶或者潛力。 注意您不可能直接地进入参考。 您必須採摘從现有的 CRM 數據的参考。
联系人姓名:	您可以採摘参考的聯絡。 那可能是,例如,与联系您能為进一步产品信息的人。
網站:	您可以进入有更多产品信息的一個網站。
供營商名字:	如果您賣第三方產品,您可以選擇供營商這裡。
零件號碼:	如果你的每一個產品有他們自己的零件號碼,您可以进入它這裡。
供營商零件號碼:	如果您供營商提供您以零件號碼為定购產品,您可以进入它這裡。
連續沒有:	如果你的每一個產品有一個特別號碼,您可以进入它這裡。
產品板料:	您可以输入是可利用的形式其他资源產品数据表的名字。
GL 帳戶:	如果您是進口或出口項目從您的會計節目,這個詞條提到一個总帐户,并且可能是有用的。 在您的一般壁架的每個帳戶通常有一個數字供参考。

价格信息

表 2.13。 缺省大師资料输入名單為產品价格信息調遣

单价:	您應該输入一個價格每個單位。 這個價格也许是您付的标价,当您购买從第三方时的這個產品。 注意售价可以是不同的如對您定義价格表(参见部分: PriceBooks)。
佣金费率:	您在%可以送进您的委員會。

稅類:	您在适用于產品的%可以输入稅。 注意您的 CRM 管理員配置稅類型和率按照部分說明: 收稅演算。 管理員定義的仅稅類型將被顯示。 您也许改變稅數額, 但是不是稅如果需要, 鍵入。

股票信息

CRM 支持您維護的库存商品。 您可以指定股票信息和分配某人负责对維護股票。

表 2.14。 缺省大師资料输入名單為產品股票信息調遣

用法單位:	您在您的库存可以输入物品單位的种类。 注意這張名單可以由您的 CRM 管理員修改。
Qty 或單位:	您可以进入一定數量的物品每個單位(即 15 個片斷在每個單位的物品)。
Qty 在库存:	您在库存可以输入數量。 当做行情、命令或者發貨票时, CRM 使用這信息。 每當您做行情等數量在库存自動地被顯示并且減少, 如果您賣一個產品。
經理:	您應該為維護股票分配一個負責任的人。 如果物品被賣, 這個人將由 CRM 系統自動地通知。
重新命令得平實:	您可以进入您在股票想要保留物品的極小的數量。 如果 CRM 系統在库存查出在銷售期間處理實際數量得到接近最低量, 人負責股票將由電子郵件通報。
Qty. 受歡迎:	您可以注意您通常買物品的數量。

产品形象信息:

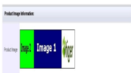
您可以加起来到 6 個产品形象到您的產品。 圖像必须在.jpg、.gif 或者.png 格式。

警告

不要使用與大写字母(JPG, GIF, PNG)的文件扩展名。

在您顯示這 CRM 頁時候, 您應該保持圖像大小一样小尽可能避免費時的下載。 如果您增加超过一個圖像, 如下個圖所顯示, 您的圖像將被顯示作為轉動的立方體:

图 2.40。 多重图象顯示產品的

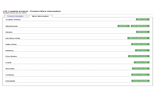


描述信息

您如果必須有进一步产品信息的空間。

點擊[*除之外*]轉移您的产品信息到 CRM 系統。 在保存以后, 您的產品細節视图打開。 您將看您输入了的主要數據。

图 2.41。 產品-編輯看法更多信息



如果您点击[*更多信息*]選項有可能性进入其它信息或与產品一起使用顯示在圖： 產品-編輯看法更多信息。

表 2.15。 缺省大師资料输入名單調遣对于更多信息對產品

故障单：	您將發現所有產品導向的票。 這些票也许根据顧客抱怨，產品臭蟲，或者其他顧客相關的售後事件。 您可以找到關於票的详细信息在部分： 故障单。
附件和筆記：	您可以增加附件或筆記到產品。 那可以是数据表，另外的产品形象或者其他。
行情：	CRM 列出包含這個產品的所有行情。 您可以也創造新的行情這裡。
购买订单：	CRM 列出包含這個產品的所有购买订单。 您可以也創造新的命令這裡。
销售定单：	CRM 列出包含這個產品的所有销售定单。 您可以也創造新的命令這裡。
發貨票：	CRM 列出包含這個產品的所有發貨票。 您可以也創造一張新的發貨票這裡。
价格書：	CRM 列出包含這個產品的所有价格書。 您可以也創造一本新的价格書這裡。
主角：	CRM 列出包含這個產品的所有主角。 您不可能創造领先這裡。
帳戶：	CRM 列出包含這個產品的所有帳戶。
聯絡：	CRM 列出包含這個產品的所有聯絡。
潛力：	包含這個產品的 CRM 列出所有潛力。

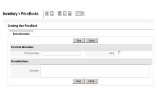
PriceBooks

CRM 允许您与無限數目不同的价格表，收回价格書一起使用。 例如，這是非常有用的，如果您的公司有要求不同的定價的不同的顧客類型。 您可以使用特别零售、發行，末端消费者价格名單或者其他。

創造价格書

要創造一本新的价格書，點擊[*加上像*]在*存貨> PriceBooks*菜單。 如圖所顯示，一個新窗口將打開：新的价格書-編輯看法。

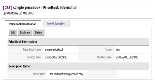
图 2.42。 新的价格書-編輯看法



您必須給這本价格書一個唯一名字。 您可以增加一個描述供未來参考。 標記复选框[*活躍*]，如果您想要有這本价格書可利用為行情、命令和發貨票。

點擊[*除之外*]創造這本新的价格書在您的 CRM 系統。 這本新的价格書細節视图打開顯示在圖： Pricebook -細節视图。

图 2.43。 Pricebook -細節视图



編輯 Pricebooks

要增加產品到您的价格書，点击*更多信息*選項被顯示在圖： Pricebook -細節视图。 您可以增加產品或服務到您的价格書通过点击[*精選的產品*]按鈕。

如圖所顯示，打開的新窗口： 价格書-產品選擇名單，名單在 CRM 存放的所有產品。 您可以採摘您想要增加到這本价格書通过選擇對應的复选框的產品。 您應該也設置產品的一個标价。 被输入的标价為這本价格書只是合法的。 单价作為設置了在产品目录顯示作为參考。 點擊[*增加到 PriceBook*]保存您的選擇。

重要

仅被激活的產品為選擇是可利用的。 如果您沒看見在選擇名單的一個產品，您可以通过打開這個產品細節视图檢查產品狀態。

图 2.44。 价格書-產品選擇名單

Add To PriceBook | Cancel

☐	Product Name	Product Code	Unit Price	List Price
☑	Sample Product	0815	100.00	120.00
☑	Sample Service	1934	200.00	210.00

供營商

CRM 允许您进入提供物品或服务給您的公司或为您的顧客的無限數目的供營商。 存放这样供營商分别地和沒有一部分的聯絡或認為名單。

要进入一個新的供營商點擊[*加上像*]在*存貨>供營商*菜單。 如圖所顯示的一個新窗口： 新的供營商-編輯看法將打開。

图 2.45。 新的供營商-編輯看法



您可以增加以下基本信息:

表 2.16。 缺省大師资料输入領域名單对于供營商信息

供營商名字:	您應該為所有名字项使用供營商公司名称。
電話:	您可以输入您的供營商的电话号码。
電子郵件:	您可以输入您的供營商聯絡電子郵件。
網站:	您可以进入供營商網站。
GL 帳戶:	這個詞條提到一個总帐户。 您的总帐的每個供營商通常有一個數字供参考。
類別:	您可以如果必須进入類別。

在点击[*更多信息*]選項以後, 您可以通过增加郵寄地址和描述完成供營商信息。

筆記

您 CRM 系统管理员可以定做供營商主数据表。

點擊[*除之外*]轉移您的供營商信息到 CRM。 您可以觀看, 瀏覽和搜尋您的整個供營商名單在*存貨>供營商*菜單。

產品進口和出口

由出口和進口作用您能在 CRM 軟件和很大數量的節目之間的交換数据在您的計算機上。 可以被出口或進口所有產品數據。

为了使开始進口或出口, 點擊*存貨>產品* s 菜單在您的 CRM 系統航海區域。 您的產品名單视图然後將顯示。 使用像在名單頂部開始進口或出口。

注意

如果您有允許使用他們，像只是工作。 您的 CRM 系统管理员設置這些特權。

请参见部分： 主角、聯絡、更加进一步的出口和進口指示的帳戶和供營商出口和進口。 為聯絡相應地使用進口做法的描述。 您能找到樣品在部分的進口數據： 進口的数据格式。 為您的產品文件使用在這個部分相應地描述的数据格式。

第 3.章与 CRM 系統一起使用

目錄

本章说明如何高效率地与 CRM 系統一起使用。 它包括用法的提示在過程從导致售后服务的銷售之內。

一般说明

与名單一起使用

如果您點擊適當的菜單在航海區域，您將看所有數據名單被存放在 CRM 系統。 时间其間這些名單可能变得非常大和难處理。 此外，由于有限的屏幕尺寸，仅一些個專欄可以被顯示。

所以，通常也是適當的和必要適應名單视图用戶的各自需要。 通常，每名用戶能建立各自的名單。 這些也供给然後其他用戶。

CRM 系統根據您的需要給您安排名單的各種各樣的可能性。 因而您有為處理更大的数据集的一個非常有效的工具，得到自動地通知在變動或對選擇數據为进一步使用。 您允许創造無限數目各自的名單视图。

定做名單

使用为例帳戶名單，我將解釋如何安排一個單獨看法。 這個看法可能然後轉移到其他名單以一般方

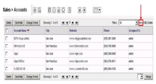
式。

原則上您能設置以下參量:

1. 專欄的內容(什麼將被顯示),
2. 數據被創造了或被改變了的间隔时间,
3. 各種各樣在 CRM 系統存放的數據之間的邏輯和和或操作。

創造帳戶點擊的一個新的名單视图[*新*]如圖所顯示、：訪問創造名單视图。

图 3.1。 訪問創造名單视图

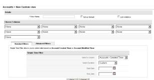


打開的新窗口，如圖所顯示：建立習慣名單-編輯看法，提供您机会創造您自己的名單意图。

技巧

各自的名單使与 CRM 系統一起使用更加容易。 然而，在名單構成，特別和和或操作的差錯，可能导致意想不到的結果。 所以， unexperienced 用戶應該從簡單的名單和簡單的邏輯過濾器開始，并且應該认真地检查結果。

图 3.2。 建立習慣名單-編輯看法



建议使用以下方法:

1. 输入一個短，但是唯一名字对于您的名單。
2. 選擇專欄的內容。 記住越多專欄您選擇在您的屏幕的更多空間需要。
3. 如果必須設置时间過濾器。 設置邏輯和或或進一步過濾您的數據的操作。

注意

您在您先進的過濾器選擇可以包括复选框。 如果您想要证实复选框是否被標記，用戶期限「是」或「1」比較的。 如果您想要安排與未玷汙的复选框為比較「沒有」使用或「0 的」詞條名單。

您能通过選擇[*設置作為缺省*]复选框改變缺省名單视图。 您能也選擇被創造的名單视图是存在關鍵度規，在家位于，通过標記[*在度規的名單*]复选框。 關鍵度規的作用在以下部分解釋。 当完成，點擊[*除之外*]轉移您新的名單视图到 CRM 系統。

關鍵度規

關鍵度規位于您的主頁。 它可能提供您在您的 CRM 系統之內被存放的最重要的數據的一個全面看法。 這由提供您的標準選擇的信息的一個定量總結完成。

關鍵度規的內容是由您的風俗名單意图定義的。 对于在習慣名單视图的介紹，您可以看部分：定做名

單。 如果*在度規的*复选框*名單*在名單之內被標記，作為關鍵度規一部分， CRM 將考慮這張名單。 結果 CRM 自動地計算數據被顯示在關鍵度規。

您可以使用關鍵度規回答問題例如:

- 多少行情是送到遠景顧客?
- 一名特別顧客的多少張票是開放的?
- 多少销售潜力进入最后階段?

您可以有其他問題或您可以發現您自己的標準。 目錄的可能性在關鍵度規由創造名單视图的 CRM 的能力只限制。

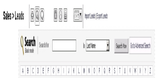
技巧

您可以為重要過程使用關鍵度規，為了立刻认可某事是否改變了。 例如，銷售人能立刻看到服務隊是否必須解決與一名特別顧客的重要任務；經理能觀看在銷售週期的進展；服務工友能看到，公司是否赢得新的顾客等。

名單查尋

如果您有許多詞條在主角、聯絡，帳戶等您的名單意图，查尋作用帮助您发现一個特定条目快速。 如圖所顯示，点击在名單视图的*放大鏡像*打開查尋顯示， ： 在名單视图的基本的查尋主角的。

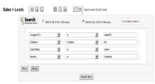
图 3.3。 在名單视图的基本的查尋



基本的查尋作用查尋詞條与名字、姓、公司名称、電話、網站、數據的電子郵件和所有者有关。 另外，您可以由字母顺序搜尋。

如果您點擊[*定位的高级搜索*]，给您根据邏輯組合的一次更加詳細的查尋如圖所顯示的一個新的查尋窗口將打開， ： 在名單视图的高级搜索。

图 3.4。 在名單视图的高级搜索



您可以增加您需要的許多個查寻标准。 您可以在任何時候交換在基本和高级搜索之間。 点击[*查尋*]按鈕開始您的查尋。

標記雲彩

標記雲彩被設計改进 CRM 的實用性。 他們帮助您分類根据用戶的評斷或規定值的 CRM 詞條，獨立與类别集由 CRM 系統。 標記雲彩根据假定人倾向于合併根据主觀的對象或其他價值。 這樣合併實際上是數據的新的範疇被存放在 CRM 系統。

要符合範疇的這樣要求，標記雲彩提供用戶能力建立沒有被限制到一個唯一 CRM 模塊的類別。 這些類

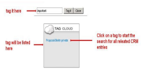
別與類別是獨立的被定義在每個 CRM 詞條主要數據，通常採擷列表项。 例如，銷售人也许會議、顧客和服務請求把*重要视为*。

這些新的類別或小組可以自由地被定義。 您可以使用所有用语例如*重要*，*提案*，*柏林*，*私有*或者*春天*。 您可以增加與*標記的*這樣一個期限*它*作用在標記雲彩到可以认为在同一個類別的所有 CRM 詞條。 標記雲彩詞條在圖顯示： 標記雲彩。

重要

標記總是单词！ 不要使用句子或聯合的表示。

图 3.5。 標記雲彩



使用被列出的用语在標記雲彩發現有同一個標記的所有 CRM 詞條。 在主頁，所有標記將被顯示。 對應的個體的標記在細節视图只將被顯示。 在点击標記，在細節视图和主頁，用對應的標記標記的個體將被顯示。 您能從細節视图標記雲彩刪除標記。 您能通过刪除個體也刪除標記。

技巧

更多 CRM 詞條標記與同一個標記，越大這個標記在標記雲彩將被顯示。

要刪除標記，移動您的在標記詞之上的鼠标。 「*x*」像將出现。 点击這個像刪除標記。 或者您能刪除您的资料输入。 這個詞條標記也將被刪除。

標記雲彩詞條被分配到做這樣詞條的用戶。 您不可能與其他用戶分享標記雲彩詞條。

如果用戶不打算使用標記雲彩這個作用可以关闭按照部分説明： 我的特選。

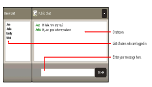
閒談作用

閒談作用由 CRM 系統提供了以根据被鍵入的文本的兩個或多個 CRM 用戶之间的實時通信形式提供立即傳訊能力。

CRM 系統提供公衆並且私有閒談能力在所謂的聊天室。 公開閒談允许所有 CRM 用戶分享如果需要每名用戶讀所有消息，并且能貢獻的一個共同的聊天室。 私有聊天室起一個平臺作用对于二名用戶之间的通信。

打開聊天室點擊，在[*閒談像*]，是可利用的在每個名單视图。 一個新的浏览器视窗將打開，如圖所示： 閒談视图。

图 3.6。 閒談视图



造成閒談，进入您的消息和點擊[*送*]。 您消息在聊天室將被顯示。 除聊天室以外，您看採伐在用戶名單。 要打開私有閒談，点击適當的用户名。 一個私有聊天室然後將打開。

工具菜單

CRM 提供為與顧客的每日工作是有用的一套另外的工具。

RSS

RSS 是網飼料格式，用于網真正地簡單的企業聯合組織化的企業聯合組織化和立場。 網飼料由分享的最新的詞條標題或他們的全文 weblog 社區是用途廣泛和甚而附有多媒體文件。 有些提供者允许其他網站合併他們的被銀行團聯合貸款的標題或標題和短總結飼料。

RSS 為許多目的使用，包括行銷、臭蟲報告，或者介入週期性更新或出版物的其他活動。 許多公司转向提供的他們的新聞 RSS，替換電子郵件和電傳發行。 新闻媒体通过繞過傳統新闻来源也運用 RSS。

CRM 用戶能有新聞經常哺養對他們而不是搜尋他們。 在*工具> RSS*菜單 CRM 系統提供能代表用戶檢查飼料名單并且顯示所有更新文章它發現的一個 RSS 讀者-。 您可以搜尋網您感興趣的 RSS 飼料。 每 RSS 飼料有一個獨特的地址相似与網 URL。 要觀看 RSS 飼料，您必須输入這些地址 CRM 系統。

我的站點

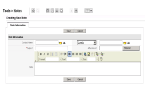
您 可以與是您的事務的所有利益的其他網站連接 CRM 系統。 用戶不需要留下 CRM 系統给通入第三方網站或其他内部網或互联网网站。 您可以為觀看重要顧客、您自己的網站或者您的競爭者網站使用這個作用，例如。 為跟蹤發貨或者舉辦與供營商的基於互聯網的通信也是非常有用的。

在您能看到所有網站在*工具>我的站點*菜單之前，您需要按書簽站點。 點擊[*處理站點*]进入一個新的網站。 點擊[*我的站點*]看按書簽的網站。

筆記

筆記是增加详细信息的一個實用工具到聯絡，帳戶，主角，潛力，產品，發貨票，並且銷售和购买订单。 您可以输入筆記通過使用快*菜單*或*正像在工具>筆記*菜單的名單視图。 您可以也增加筆記直接地在某些 CRM 模塊細節視图。 顯示在圖： 筆記-編輯您可以也附有文件筆記的看法。

图 3.7。 筆記-編輯看法



您可以使用這個作用，例如，收集文件重要对您的公司操作。

送并且收到電子郵件

CRM 系統提供包括的電子郵件在您的與您的顧客的工作，工友，供應商各種各樣的方法，并且其他接觸。 您可以

送電子郵件到聯絡直接地從 CRM 系統：

> 這些作用在部分解釋： 送電子郵件和部分： 電子郵件大量郵寄。

從您的辦公室環境的調動收到的或被送的電子郵件到 CRM 系統：

> CRM 來與外型插入式並且雷鳥或 Mozilla 电子邮件客户端引伸。 您可以使用在您的計算機上的這些另外的節目。 请参见部分： 同步 CRM 與辦公室環境对于更多信息。

收到電子郵件在 CRM 系統從個人郵件帳戶：

> 被提供的作用收到電子郵件在部分解釋： 收到電子郵件。

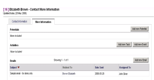
对于外出的電子郵件您必須配置共同的郵件服務器通入按照部分說明： 外出的服務器。 您也將需要配置對接受每個单独用户的個體的通入郵件服務器按照部分說明： 收到電子郵件。

送電子郵件

如果您想要為外出的電子郵件使用 CRM 系統您有三個選擇：

1. 您可以創造從細節视图的電子郵件你的一個主角、聯絡或者帳戶。 通過使用聯絡細節已經被存放在您的 CRM 系統，系統保證被送的電子郵件將被存放關於現有的聯絡詞條。 如圖所顯示，您可以看这样電子郵件在聯絡細節视图： 在聯絡細節视图的電子郵件目錄。

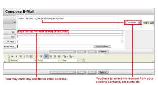
   图 3.8。 在聯絡細節视图的電子郵件目錄

   您能選擇接待会在名單视图如模範显示在圖上： 許多郵寄的選擇或您也许選擇您的接收器在*組成電子郵件*菜單如模範提出在圖： 組成電子郵件。

2. 如圖所顯示，您可以選擇接待会在名單视图： 許多郵寄的選擇。
3. 您可以創造電子郵件直接地在*電子郵件*菜單。 在这种情况下参考给聯絡必須手動地做。 例子在圖顯示： 組成電子郵件。

图 3.9。 組成電子郵件



> **重要**
>
> 要能送電子郵件， CRM 系統需要訪問您外出的電子郵件服務器。 服務器連通性的設定在部分解釋： 外出的服務器。

在組成的菜單您可以使用根据以下描述的入场区：

表 3.1。 外出的電子郵件的共同的入场区名單

到：	您可以输入接收者的電子郵件。
CC ：	CC 代表複寫本。 接收者被输入這裡將接受被送的郵件的拷貝。

BCC:	BCC 代表瞎複寫本。 这意味着同 CC 一样，然而接收者被输入這裡為其他電子郵件接收者將是無形的。
主題:	您應該输入這電子郵件的一個主題。
附件:	您可以增加附件到您的電子郵件。 **筆記** 在新发行附件的最大大小被限制到大约 1 兆位的文件大小。
描述:	您可以进入您的电子邮件這裡。 注意默認情況下電子郵件將被送作为 HTML 郵件。 您能使用设计工具提高電子郵件的佈局。

技巧

CRM 系統可能存放您的標準電子郵件署名和自動地增加它到您的消息。 署名由在 CRMs 註冊地区的*我的設置*菜單設置。 您可以也發現进一步解釋在部分: 用戶配置。

在叙述栏之下，按鈕符合以下目的:

表 3.2。 外出的電子郵件的支持的按鈕名單

選擇電子郵件模板:	CRM 提供您与電子郵件模板一起使用。 必须設計和存放這些模板在 CRM 系統按照部分説明: 電子郵件模板。
送:	電子郵件將是送。 若被定義署名將自動地增加以前。 **筆記** 電子郵件將被分配到送的用戶。 電子郵件的拷貝將自動地是由 CRM 系統送到被分配的用戶。
除之外:	您可以保存這電子郵件，无需送它。 當您点击*我的主頁>電子郵件*菜單，將存放電子郵件和得到列出。
取消:	您可以取消電子郵件操作。 所有變動將丟失。

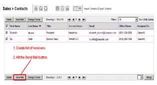
電子郵件大量郵寄

您能從 CRM 同時送共同的電子郵件到幾個人。 您可以為許多郵寄使用這個作用对您的顧客或到在您的 CRM 系統存放的其他聯絡。 对于大量它推薦郵寄創造從名單视图的郵件。

- 創造您的主角、聯絡或者帳戶風俗视图。 使用過濾器操作選擇期望聯絡。 您可以提到部分: 定做名單。
- 除習慣看法之外。
- 顯示習慣看法。 選擇是接受您的許多郵寄的聯絡。 點擊[*送郵件*]如圖所顯示，按鈕在名單的底

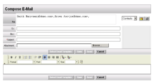
部：　集合郵寄的選擇。

图 3.10。　許多郵寄的選擇



如圖所顯示，電子郵件創作窗口將打開：　創造許多郵寄的電子郵件。

图 3.11。　創造許多郵寄的電子郵件



編輯您的電子郵件。　您可以也增加您以前未選擇的进一步電子郵件。

- 点击[*送*]按鈕立刻送您的電子郵件或者[*除之外*]按鈕，存放電子郵件在 CRM 系統，无需送它。　*精選的電子郵件模板*按您

在被送的電子郵件的拷貝的參考，將被存放在每單獨聯絡和被顯示在細節視图。

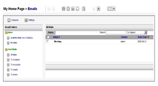
收到電子郵件

如果您在您的辦公室通常收到您的電子郵件，您可以使用插入式的外型或雷鳥引伸轉移選擇的電子郵件到聯絡被存放在您的 CRM 系統。　请参见部分：　同步 CRM 與进一步描述的辦公室環境。

另外，您有可能性收到電子郵件直接地在 CRM。　在您能收到所有電子郵件在您的 CRM 之前，您一定設定了對您的接受電子郵件服務器的通入。　此的必要的首要條件，用戶必须有入口到電子郵件服務器在 CRM 系統外面。

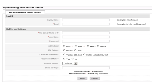
要配置對接受郵件服務器的通入點擊[*我的主頁> Webmail*]菜單在航海區域。　您不需要這操作的行政特權。　电子邮件客户端菜單打開，如顯示在圖：　Webmail 菜單。

图 3.12。　電子郵件菜單



點擊[*設置像*]如圖所顯示，打開電子郵件服务器配置菜單：　接踵而來的郵件服務器細節。

图 3.13。　接踵而來的郵件服務器細節



您必須输入所有配置数据正如下表所描述。　請要求您的电子邮件服务提供者对于必要的通入信息。

表 3.3。　設置接踵而來的電子郵件的入场区名單

電子郵件 ID –顯示名字:	您應該給每郵件服務器一個唯一名字。　這個名字將被顯示在郵件服務器帳戶名單。
電子郵件 ID –電子郵件	您必须输入您使用在您的接受郵件服務器的電子郵件。
郵件服務器設置–郵件服務器名	您必须输入您的郵件服務器地址。　您可以使用名字或 IP 地址。

字或 IP ：	
郵件服務器設置–用户名&密碼:	您必须输入用户名和您使用訪問郵件服務器的密碼。
郵件服務器設置–郵件協議:	在新发行仅 IMAP 是支持和完全功能作為您的電子郵件協議。 POP 協議在將來將是可利用的。
郵件服務器設置– SSL 選擇:	您必须選擇您是否要加密與您的電子郵件服務器溝通。
郵件服務器設置–證明檢驗:	如果您使用加密訪問郵件服務器，您應該選擇證明是否被確認。
郵件服務器設置–使用内部郵件:	若被設定由您的服务供应商，您也許使用内部郵件送電子郵件。
郵件服務器設置–刷新暫停:	您可以改變补充给养率。
郵件服務器設置–每页的電子郵件:	您可以選擇電子郵件(webmails)的数量您在單頁想要顯示。

點擊[*除之外*]配置郵件作用在 CRM 系統。

所有您的電子郵件被組織在*我的主頁> Webmail* 菜單顯示在圖： Webmail 菜單。

按鈕在這個圖頂部提供以下作用:

組成:

這打開組成窗口。

設置:

這打開您接踵而來的電子郵件的設置窗口。 注意管理員配置外出的郵件服務器。

CRM 來與一套標準信件夹:

Inbox ：

這個文件夾列出所有您接踵而來的電子郵件。 從而，以下案件是卓越的:

- 如果電子郵件来自沒有与任何競選有关的聯絡，在合格電子郵件將自動地被移動向*合格的*信件夹并且与那聯絡有关。
- 如果電子郵件来自一名未定義用戶，在合格 CRM 系統將創造新的聯絡并且同電子郵件聯繫在一起對新製造的聯絡。
- 如果電子郵件来自競選的领先，在合格對應的主角的電子郵件將被轉換成聯絡關係與競選。 CRM 系統追蹤变换比导致在 a 的聯絡每個競選依據判斷競選的有效率。
- 如果電子郵件来自競選的聯絡，在合格電子郵件將增加并且与那聯絡有关。

所有合格的電子郵件將自動地搬入*合格的*信件夹。

被送的郵件:

這個文件夾列出聯絡的种类組織的所有您的被送的郵件。

您可以由主題搜尋您的電子郵件或發令者或者兩個。

重要

電子郵件在無保護的方式下收到。 那意味着 CRM 不检查其他螺紋由電子郵件常常地傳送的任何病毒。 即使這些螺紋不可能造成對 CRM 的任何損傷,被勸告采取保護的行动在接受郵件服務器,特別是如果您計劃下載電子郵件内容到您的計算機。

与銷售過程一起使用

CRM 系統被設計支持您在所有階段您的銷售週期内,從開始導致對閉合的企业通过集成所有相關的數據。

銷售過程在每企業中不同地被定義。 然而,有工作流程的共同的原則, CRM 系統代表。

物品的最共同的與较长的销售週期的情景或服务能是:

1. 当您有您的第一聯絡给一個潛在客户时,您創造领先。 此时您不知道這聯絡是否有在物品的嚴肅的興趣或為您的公司提議服務。 您可以收集同样多关于這聯絡的信息尽可能。
2. 现在銷售开始与這主角一起使用。 您可以安排會議,打一些电话或送電子郵件,直到您知道是否有商机。
3. 如果您发现這主角不去其中任一促進,您設置主角狀態*丟失了*并且忘掉它。 如果這主角為您的事務看起来有為,您能轉換它成销售潛力。
4. 在轉換期間 CRM 將創造销售潛力、一個帳戶和聯絡,使用您已經收集了的數據。 主角將被刪除。
5. 现在您开始与潛力一起使用。 您通过設置不同的銷售階段表明進展。

聯絡和帐户信息与您的销售潛力有关是為您的依據和您的工作的工友與一名潛在的顧客。 您可以為預定的和控制活動,分佈的任務使用這信息,展望收支,瞭解顧客的購買判定过程和更多。

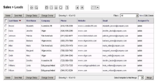
与主角一起使用

因此领先代表第一阶段銷售過程并且是許多活動的起点。 為了与主角一起使用 CRM 系統有效地提供您一套工具。

主角名單视图

如圖所顯示,您可以到達主角名單视图在*銷售*>*主角*菜單: 主角名單视图。

图 3.14。 主角名單视图



在這份菜單您可以

- *刪除主角:* 標記帶領被刪除和擊中適當的按鈕。
- *送電子郵件到主角:* 標記帶領是接收者和擊中適當的按鈕。 参考部分: 送更加进一步的指示的電子郵件。
- *改變领先的狀况:* 主角狀態用领先代表您的工作的狀况。 CRM 提供您幾個主角狀態。 注意您的系统管理员也许改變狀態名單。 標記帶領被改變和擊中適當的按鈕。 在窗口的流行音樂選擇新的狀態。
- *改變领先的所有者:* 所有者是只有 CRM 用戶。 標記帶領被改變和擊中適當的按鈕。 注意任何另外通入由新所有者的角色設置控制。
- *創造, 修改并且使用顯示過濾器:* 正如部分所描述: 定做名單, 您可以根據過濾器改變您的名單意图内容。
- *與電子郵件模板合併主角信息:* 標記帶領被合併, 選擇模板并且擊中適當的按鈕。 您可以提到部分: 邮件合并模板欲知詳情。

與其他 CRM 詞條的鏈接主角

您可以連接领先與其他活動例如電話、會議或者任務和與電子郵件、附件、筆記或者產品。 要建立这样鏈接, 您可以使用以下方式之一:

1. *由主角細節视图*

   打開現有的领先并且創造新的詞條与這主角有关。

2. *由直接詞條*

   點擊[*新的事件*], [*新的任務*], [*新的筆記*]或[*新产品*]在您的 CRM 系統入口处或者打開一個現有的詞條。 在您之前選擇相关主角, 參考除您的詞條之外。 信息與主角將連接, 并且是可利用的在主角的細節视图。

   筆記

   所有建立的鏈接也將是可利用的在销售潛力在轉換以後按照部分說明: 創造從主角的潛力。

与潛力一起使用

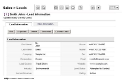
在銷售過程, 销售潛力是邏輯後繼者主角。 所以, 您應該創造從领先的销售潛力和轉移所有有用的资料為帶領這销售潛力按照下个部分說明。 您能直接地也創造销售潛力(参见部分: 指揮潛力詞條)。 销售潛力描绘的是为事實一名潛在的顧客的明顯的興趣在從您的公司的一個提議存在。 銷售期待条件可

以在將來被给予并且估計接收主角數據是適當的。

創造從主角的潛力

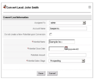
如圖所顯示，要創造根据現有的领先的销售潜力，您必須換成主角細節视图：　主角細節视图–主要數據。

图 3.15。　主角細節视图–主要數據



点击按鈕*[铅白]*。　如圖所顯示，新流行窗口將打開：　铅白。

图 3.16。　铅白



主角轉換以下操作由 CRM 系統自動地进行：

- 新的詞條的創作*帳戶*和*聯絡的*。　所有數據調動從帶領新的被創造的詞條。
- 潛力的創作與新製造的帳戶和聯絡連接了。
- 主角的刪除。

筆記

主角變革不可能被取消。

關於圖：　铅白，　您能通过做以下詞條控制轉換：

表 3.4。　主角轉換的設置名單

分配對：	您必須選擇了被轉換的數據的新所有者。
帳目名：	這顯示您帳目名如存放與主角。
不要創造新的潛力在轉換：	如果您標記复选框，只有新的詞條帳戶的和聯絡的將由轉換創造。　將沒有潛力与它有关。　您可以使用這個作用，如果您打算存储在 CRM 系統沒有与即將來臨的事務有关，但是足够重要被列出的帳戶和联络信息。
潛在的名字：	您必须输入一個唯一名字对于您新的潛力。　它有道理包括帳目名為了維護一個清楚的命名結構。
潛力接近的日期：	您必须採摘這潛力的很可能报名截止日期。　您能以后改變它如果需要。　即這是有用的信息創造的展望。
潛在的數額：	您可以输入您期望的潛在的相当数量事務。　您可以以后改變它。　這數額也許為展望使用。
潛在的銷售	您必须输入潛力的銷售階段。　銷售階段可以由 CRM 管理員定義和改變。

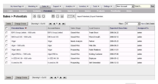
階段:	

點擊[*除之外*]執行轉換。

在轉換以後顯示帳戶細節视图您創造了的一個新窗口將打開。 在*更多信息*選項您也將發現鏈接對相关聯絡和销售潛力。

如圖所顯示，您新的潛力也現在被列出在潛在的名單视图: 潛力名單视图。

图 3.17。 潛力名單视图



筆記

這個名單表示法內容自由地是構形的。 在此之外，這些名單可以由 CRM 系統自動地評估，為了提到某些事件。 您將找到详细信息与在部分的這個題目有关: 与名單一起使用。

改變潛力名單视图

您可以到達主角名單视图在*銷售>潛力*菜單如顯示在早先圖: 潛力名單视图。

在他的菜單您可以:

- *刪除潛力:* 標記潛力被刪除和擊中適當的按鈕。
- *改變潛力的所有者:* 所有者是只有 CRM 用戶。 標記潛力被改變和擊中適當的按鈕。 注意进一步通入由新所有者的角色設置控制。
- *創造，修改并且使用顯示過濾器:* 正如部分所描述: 定做您可以根據過濾器改變您的名單意图內容的名單。
- *查尋名單:* 描述在部分: 名單查尋，您可以減少潛力的数量被顯示通過使用高级搜索作用的過濾器。

使用潛在的細節视图

您可以使用潛在的細節视图與更加進一步的 CRM 詞條連接潛力。 在細節视图點擊[*更多信息*]選項。

在這份菜單您可以:

- *分配活動到潛力:* 您可以分配所有活動到销售潛力。
- *分配聯絡到潛力:* 您可以分配在 CRM 存放的任何人到销售潛力。
- *分配產品到潛力:* 您可以增加所有產品或為列出服務在您的产品目录到销售潛力。
- *看法銷售階段:* 在销售潛力之內您有指定的可能性不同的銷售階段。 那帮助您提供购买关系的發展。 关于過去銷售階段的信息由 CRM 系統採伐。

筆記

CRM 提供您以一套缺省銷售階段。 您的系統管理员這些根據您的公司的要求的我的變動。

銷售階段的每變動自動地創造一個詞條在銷售階段歷史選項。 這個詞條包括

- 相当数量潛力,
- 銷售階段,
- 可能性,
- 期望的报名截止日期,
- 并且修改日期。

- *分配附件到潛力:* 您可以增加任一種附件到销售潛力。
- *行情:* 菜單列出潛力的现有的行情并且允许您創造新的行情。
- *销售定单:* 菜單列出潛力的現有的销售定单并且允许您創造新的命令。
- *活動歷史:* 如果他們在日曆, 被標記了如*舉行*您可以看所有過去活動与潛力有关。

送電子郵件到聯絡与潛力有关

為了送電子郵件到是列出的在潛力細節视图的聯絡, 您需要通过点击它的名字選擇這聯絡。 這聯絡細節视图打開。 進行正如部分所描述: 送電子郵件。 您可以送電子郵件到多聯絡通过建立一張特別名單和使用許多郵件作用按照部分說明: 電子郵件大量郵寄。

與其他 CRM 詞條的鏈接潛力

您可以連接潛力與其他活動例如電話、會議或者任務和與聯絡、產品、附件、筆記、行情或者销售定单。 要建立这样鏈接您可以使用以下方式之一:

1. *由潛在的細節视图*

   打開現有的潛力并且創造新的詞條与這潛力有关正如部分所描述: 使用潛在的細節视图。

2. *由直接詞條*

   點擊[*新的事件*], [*新的任務*], [*新的筆記*], [*新的行情*]或[*新的销售定单*]在您的 CRM 系統入口处或者打開一個現有的詞條。 作为参考選擇相关潛力在保存您的詞條之前。 信息與潛力將連接, 并且是可利用的在潛力細節视图。

与支持一起使用

CRM 系統提供舒適的可能性贍养關係的可貴的顧客, 在经济业务被做了之後, 通过提供支持起作用。

您為什麼應該使用支持作用?

- 首先, 支持作用帮助您收集和排序顧客請求、詢問、干擾、問題等与被賣的物品有关或服务。

- 關於對顧客消息的反應保持 CRM 用戶和顧客通知在狀態被到達的支持作用。
- 支撑杆得到一個非常有效的工具記錄顧客怨言或要求与顧客有关或産品或者兩個。
- 销售人员和管理能得到支持活動快的概要与顧客有关或産品或者兩個。
- CRM 用戶或顧客得到方便通入常常地问問題(常見問題解答)。 那可能帮助您公司保持服務請求低和維護标准程序對顧客請求作出反應。

提供並且票的常見問題解答的 CRM 的能力由顧客門作用扩大按照说明在顧客門指南。

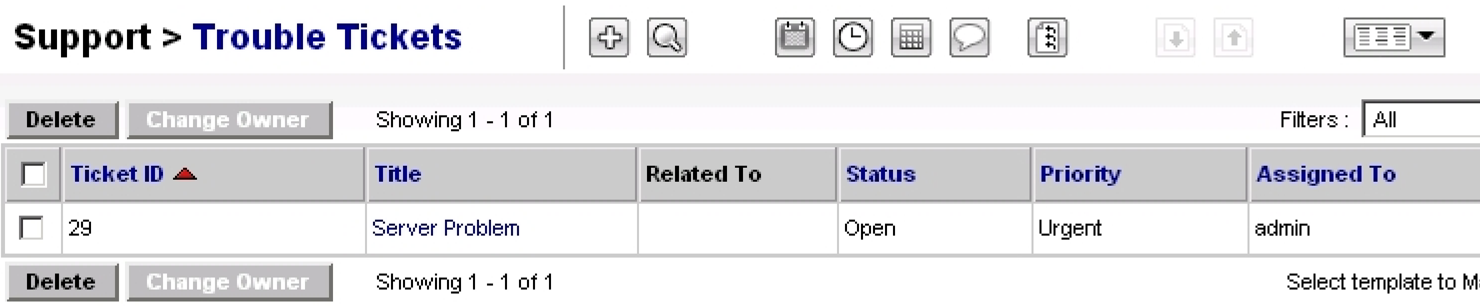
故障单

在 CRM 術語，因为他們在銷售以後，發生票是任何种顾客服务請求。 票是列出的在*支持>故障单*菜單。

創造新的票

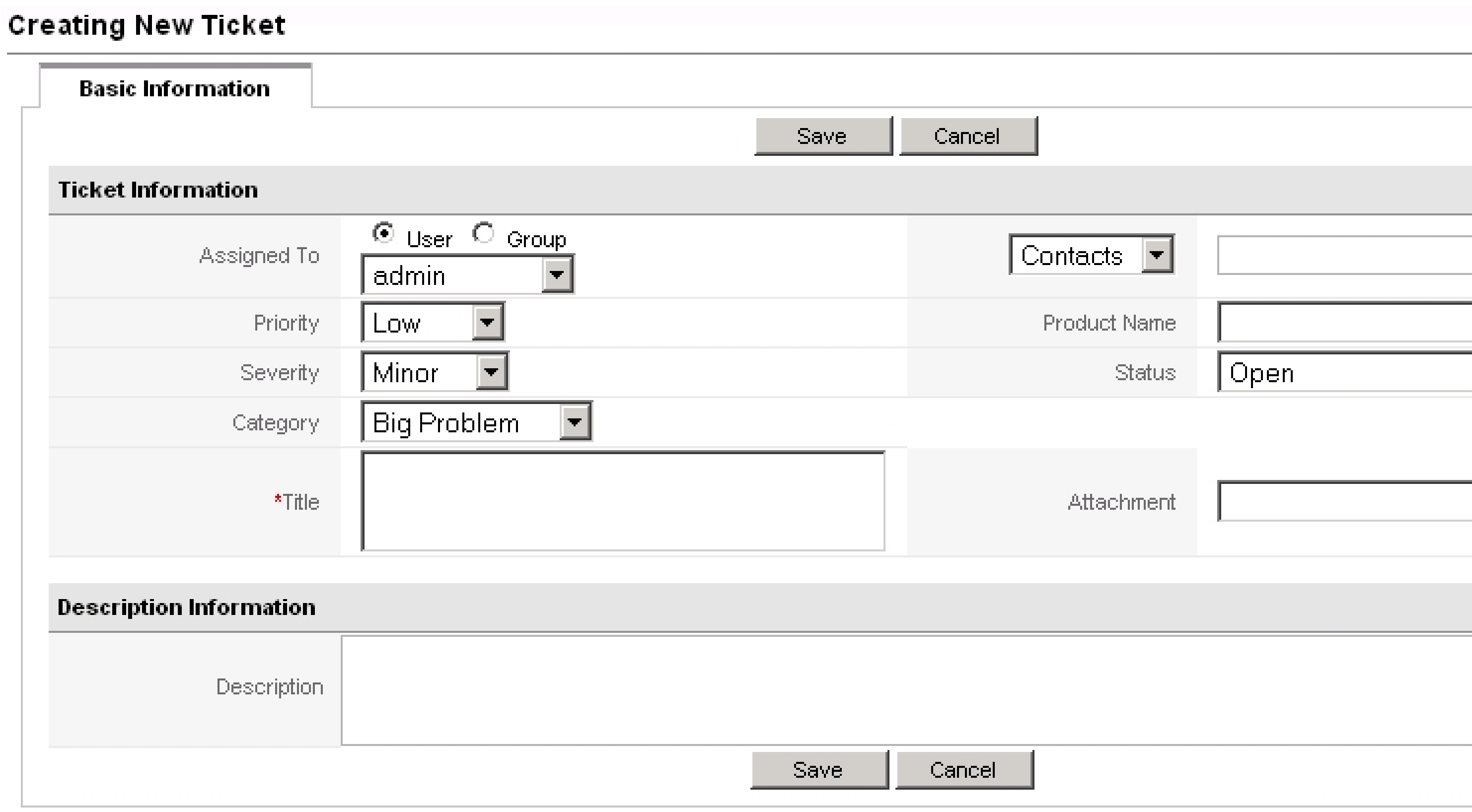
如圖所顯示，要創造一張新的票，打開*支持>故障单*菜單：　故障单–列出與二個樣品詞條的看法。 您可以使用放大鏡像在名單頂部為搜尋名單。 您可以也使用這份菜單改變票的所有者，刪除不需要的票，設置過濾器作用对于與模板的名單视图或合併票信息。

图 3.18。　故障单–名單视图



点击*正像*打開一張新的票如顯示在圖：　票–編輯看法。

图 3.19。　票–編輯看法



您應該输入同样多信息尽可能。 使用優先權、嚴肅和類別衡量票。 詳細您應該提供以下信息:

表 3.5。 缺省票的入场区名單

分配對:	您可以分配到被列出当 CRM 用戶或對用户群的人的票。 這個人或小組將是負責的回答到顧客的請求。
優先權、嚴肅和類別:	您可以選擇根据他們的重要性的適當的詞條。 那可能帮助您的服务人员預定他們的工作和將被通知的管理。
標題:	您應該給每張票一個唯一名字。
聯絡，帳戶:	您應該連接到一個具體聯絡或帳戶的這張票。
产品名称:	您可以與物品連接這張票或為您的公司服務賣了。
狀態:	您應該設置票的實際狀態。
附件:	您可以增加附件到票。
描述:	您應該输入起因的一個简要说明這張票的。

技巧

您的 CRM 系统管理员也许增加另外的習慣領域到您的票或改變下落下來名單的內容。

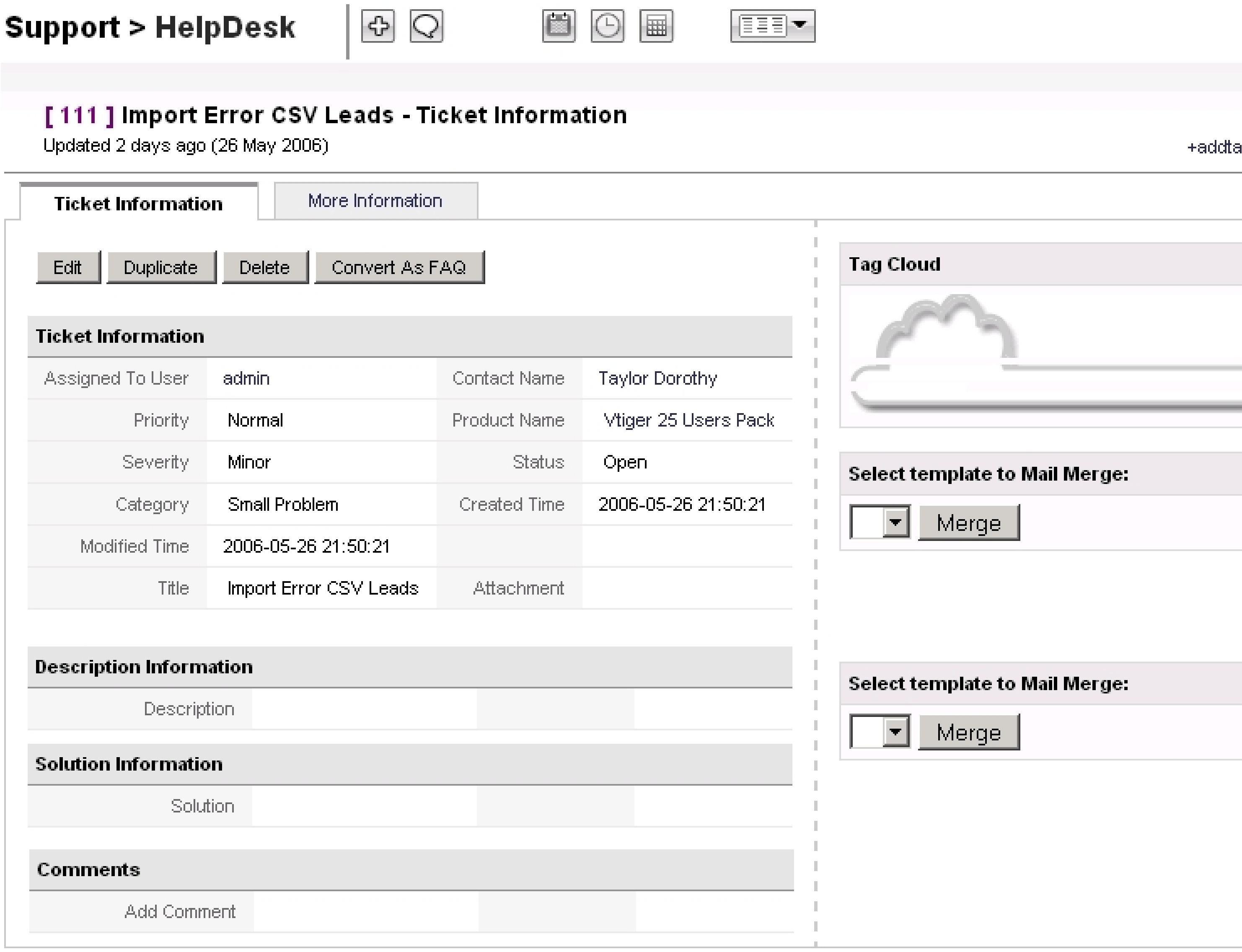
小心

如果您打算使用顧客門戶，您可以檢查為顧客提供的信息在改變配置之前為了保存內部数据的機密。

与票一起使用

在圖： 故障单–列出看法，一張樣品票已經是列出的。 与票點擊一起使用，它的標題。 如圖所顯示，一個新窗口將打開： 票細節视图–主要信息。

图 3.20。 票細節视图–主要信息



在這份菜單您可以：

- *編輯，複製或者刪除一張票：* 在找到了前後，编辑功能允许您和您的工友改變詞條和作出评论解答。 注意您可以输入數據，无需打開編輯视图。 请移動鼠标向在細節视图之内的適當的領域做您的詞條。

  複製作用您可以複製票。 這個作用也許是有用的對分散投资。 小心地使用刪除作用。 保留票和改變它的狀態在名單也許是更好的。

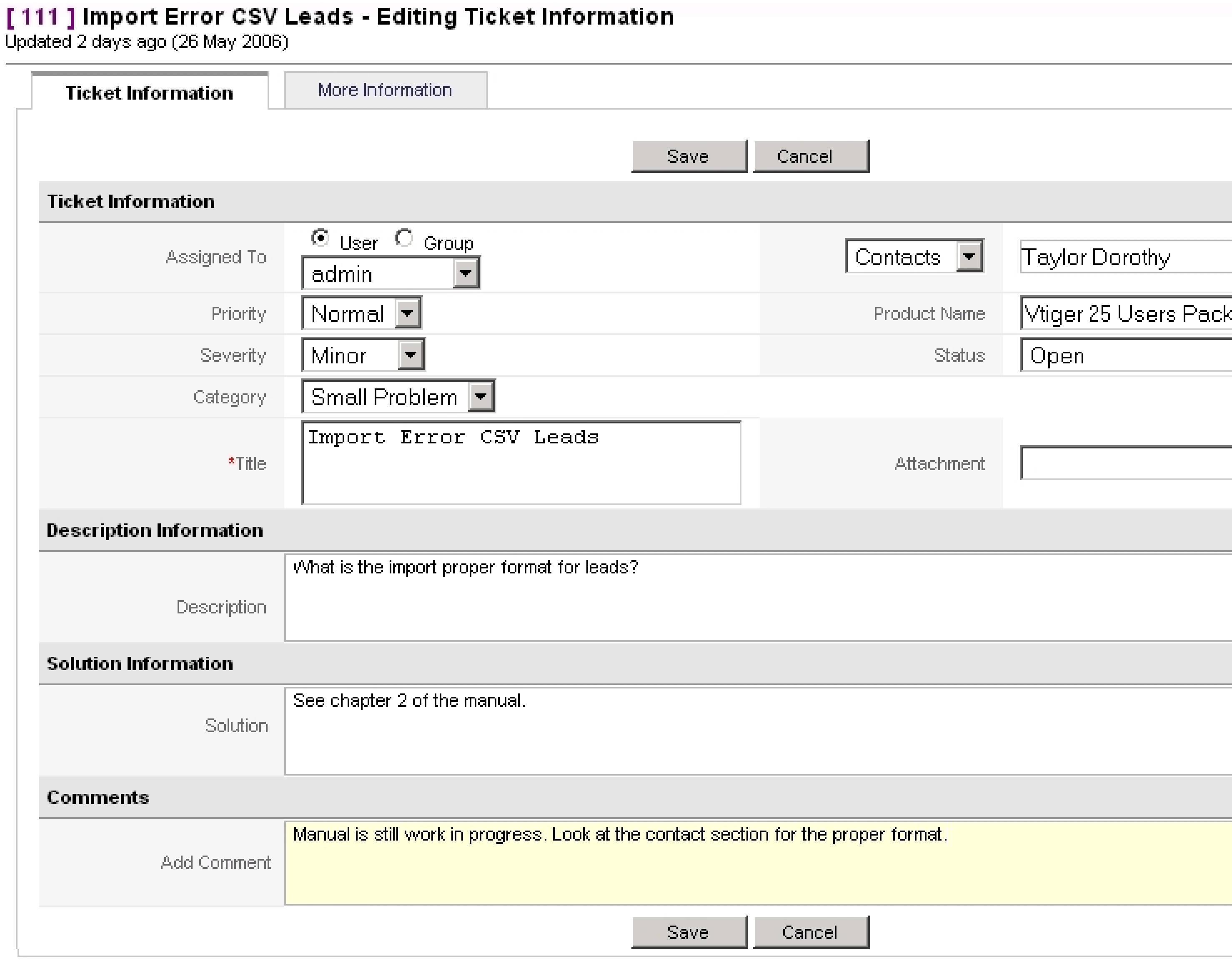
- *作為常見問題解答的改變信仰者：* 您可以收到頻繁顧客請求到同樣題目。 這個作用允许您轉換到常見問題解答的一張票按照下个部分說明。

- *增加一個標記：* 您可以使用這個作用设置您自己的优先权按照部分說明： 標記雲彩。

- *與模板合併票信息:* 您可以使用這個作用與電子郵件模板合併票信息。

如圖所顯示，您能修改在票的編輯视图的主要數據: 票編輯看法。

图 3.21。 票編輯看法



每張票可以审阅不同的运作的階段，并且遲早被關閉。 CRM 將帮助您記錄工作进展并且記錄變動。

所有 CRM 用戶能張貼評論。 評論按照年代次序將被排序和表明作出评论的 CRM 用戶。 在票的活週期的结束，您可以提出解答。

對票的所有變動被顯示在票歷史。 被提供的信息允许您发现:

- 誰改變了票信息?
- 什麼变动做了?
- 變動被做了什麼?

点击*更多信息*選項觀看或增加票相關的活動、筆記或者附件。

常見問題(常見問題解答)

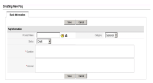
CRM 系統提供您有常見問題解答名單。 常見問題解答提到列出的问题和解答，所有推測常常地被問在某一上下文和關於一個特殊问题。 例如您可以使用此

- 作为通知您的關於您的產品、服务或者做法的顧客的知识库，
- 为了使您的雇員通知在內部企业做法，
- 为了使談論您的服务人员幫助的顧客方法，

并且更多。

您可以到達常見問題解答名單在*支持>常見問題解答*菜單。 點擊*[加上像]*在名單頂部进入新的常見問題解答。 在圖： 新的常見問題解答詞條您為一個新的常見問題解答詞條看見屏幕。 您可以进入問題和答復。

图 3.22。 新的常見問題解答詞條



另外，您可以

- 與產品連接這個詞條或為您的公司提議服務，
- 為這個詞條分配類別，

  注意

  您的 CRM 系统管理员也许改變類別。

- 設置詞條的狀態。

  小心

  常見問題解答在顧客門戶也被顯示。 您可以控制將出版在顧客門戶的常見問題解答詞條。 與*出版的*狀態的仅詞條在可看見的那裡。

報告和分析

CRM 提供您以幾種可能性為評估您的數據根據您予先選擇了的標準。

儀表板:

儀表板給您您的銷售和服务数据的一個圖解表示法。

報告:

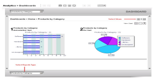
您可以總結在 CRM 存放的您的數據由報告。 您有您能定做到您的需要可利用的一套被預定義的報告。

您應該使用這些報告和分析特點得到顧客相關的活動概要和总结关于怎样的结论改进您的銷售過程。

儀表板

您能到達儀表板作用在 *Analytics >儀表板*菜單。 儀表板在圖包括銷售的一個圖解表示法并且為相关數據服務如部分被顯示: 儀表板。

图 3.23。 儀表板



您可以交換区别報告和看法之间。 有些報告，例如*儀表板家*，允许您修改期間並且包括的數據的种类。 點擊[*編輯*]修改設置。 使用在您的鍵盤的 *Strg* 按鈕選擇多個数据集被顯示。

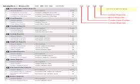
> **注意**
>
> 时期使用在儀表板不自動地更新與通過的时间。 您必須設置必需的期間，并且您應該點擊[*刷新*]确定實際數據顯示。

銷售階段，狀態以及半新的另一來源信息也许得到改變由您的 CRM 系统管理员。

報告

您可以得到幾乎如圖所顯示，您在您的 CRM 存放了在 *Analytics >報告*菜單的所有數據的一個報告: 報告回家。

图 3.24。 報告回家



CRM 提供您一個报表生成程序並且報告設計師。

报表生成程序:

报表生成程序提供您以您能看到在屏幕或出口当 PDF 或 Excel 文件的報告。

報告設計師:

報告設計師允许您選擇您在報告想要看和修改他們的表示法的數據。

CRM 來與標準報告的一種富有的選擇如早先圖所示。 這些報告中的每一個來作為二個類型:

表格報告:

表格報告是最簡單和捷径得到您的數據目錄。

综合报告:

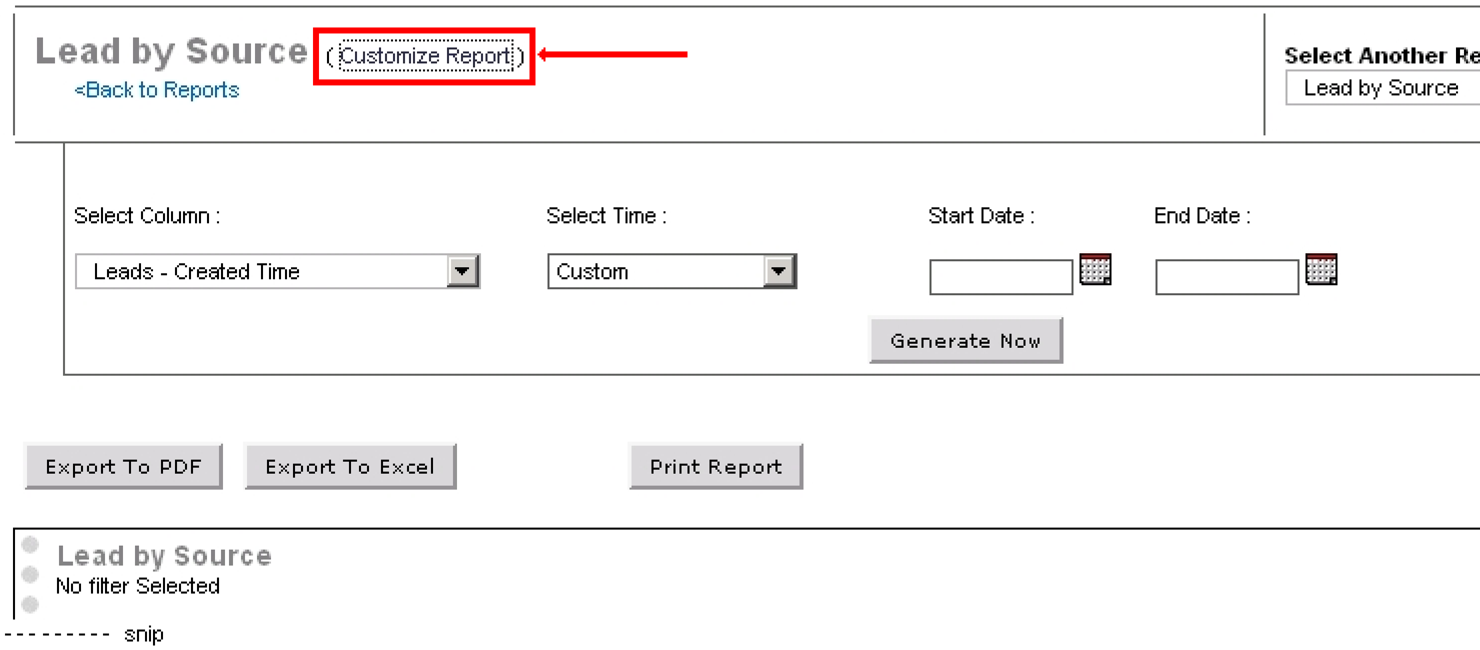
综合报告允许您與小結和其他概略信息一起觀看您的數據。

在以下部分我將解釋如何修改報告甚至設定您自己的報告文件夾。

編輯報告

要改變一個現有的報告点击*報告名字*。 一個新窗口將打開列出選擇的報告并且准许定做它。

图 3.25。 報告細節視图

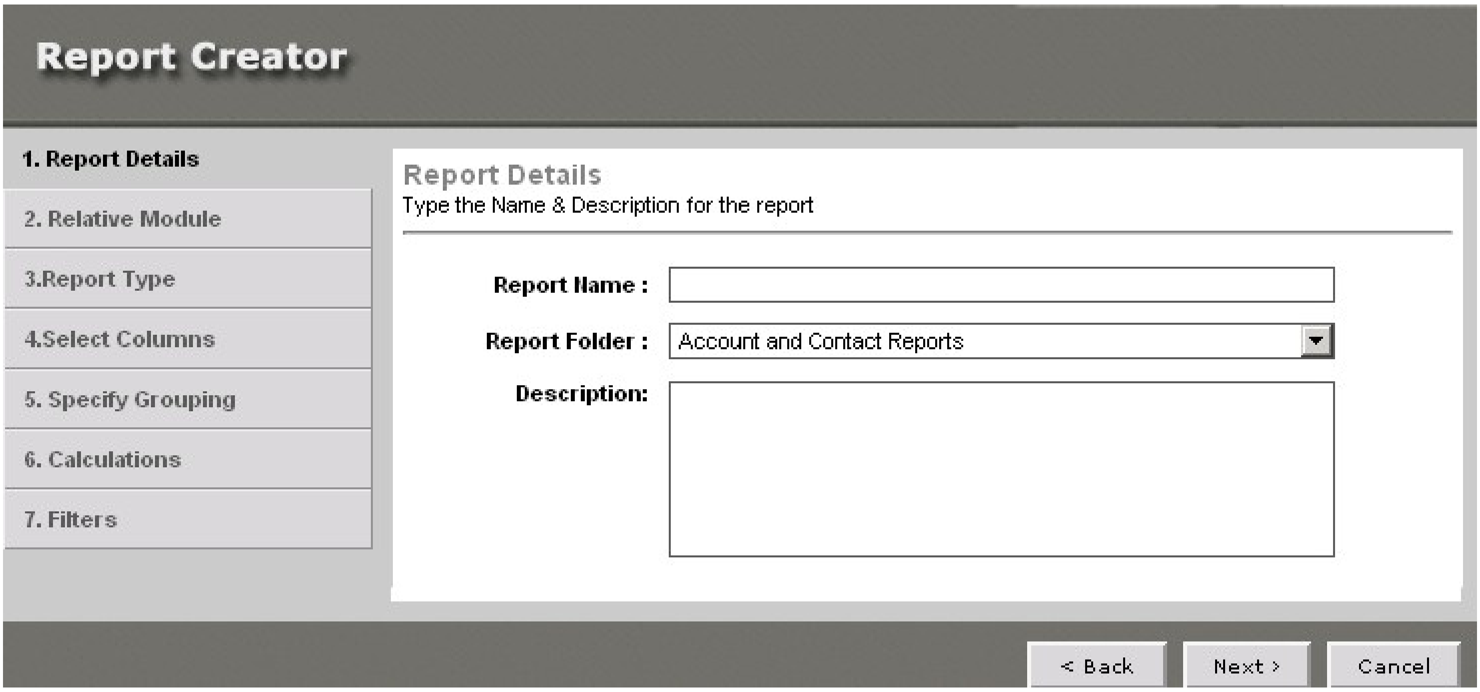


要打開改變的一個現有的報告報告編輯，點擊如圖所示*定做報告*：　報告細節視图。 遵守指示。

要創造一個新的報告，点击在圖上显示的*新的報告*像：　報告回家。 首先您是要求 CRM 模塊哪些為報告提供數據。 基于這種選擇領域可利用為報告由 CRM 系統選擇。

如圖所顯示，開頭突然出现窗口顯示報告創作的以下步驟：　新的報告細節。

图 3.26。 新的報告細節



遵守指示。

小心

在新发行， CRM 不監測能將被創造的適當的 PDF 的可利用的站點空間。 如果您選擇了許多專欄，您也許沒得到有用的 PDF 出口。

筆記

設計報告可以是一項非常复杂任务。 您應該开始以一個非常簡單的報告和在開始之前使用過濾器作用常常地檢查您的結果。

如果您的報告設計完成， [下]保存您的設置和发动报表生成程序的點擊。 然后您

- 能看到報告在您的屏幕，
- 可以出口報告当 PDF 或 Excel 文件，和
- 可以打印報告。

例子： 假設您想要有買一個具體產品帳戶的名單

您應該跟随這些步創造報告：

1. 用名字、報告文件夾和描述創造一個新的報告
2. 您將请求相关模塊；選擇產品
3. 您將请求報告的格式；做出您的选择
4. 選擇您要有在報告的領域
5. 選擇在先進的過濾器的領域当*产品名称–均等–您的 product> <name*

定製的報告文件夾

要創造您自己的報告文件夾，點擊[*創造新的文件夾*]如圖所顯示，像：報告回家。 在新突然出现窗口，您可以給這個文件夾名字和描述。

點擊[*除之外*]創造這個文件夾。 您可能使用這個文件夾存放您自己或修改過的報告。 新的文件夾將是列出的在 *Analytics >報告*菜單。

在 *Analytics >報告*您可以通过點擊也移動或刪除報告在適當的按鈕或像的菜單。

筆記

您可以創造在您自己的文件夾將列出的所有報告。 選擇您的在新的報告創作過程的第 1 步的文件夾。

同步 CRM 與辦公室環境

CRM 來與通过連接您的台式计算机提高您的辦公室環境功能與 CRM 系統的一套節目。

雷鳥引伸

雷鳥或 Mozilla 电子邮件客户端是跑在 Windows、Mac 和 Linux 之下操作系统的一個开放来源節目。 它允许您送和收到電子郵件并且包含地址本。 在雷鳥引伸節目幫助下您可以:

- 送您收到了的電子郵件，到 CRM 并且存放他們關於適當的聯絡
- 從您的电子邮件客户端寄发联络信息到 CRM
- 從您的 CRM 获得联络信息

請欲知詳情咨詢雷鳥引伸指南。

外型插入

MS Outlook 是最共同的在辦公室環境裡。 外型插入提高外型的功能并且准许同步在外型和 CRM 系統之間的數據。 詳細您可以

- 轉移所有電子郵件到 CRM 系統并且附有它適當的聯絡
- 同步您的日曆
- 同步您的聯絡
- 同步您的筆記
- 同步您的任務

請欲知詳情咨詢外型插入式指南。

第 4.章行政任務

目錄

本章说明 CRM 系統怎麼可以由用戶配置和處理與行政特權。

是最重要的 CRM 系统管理员是可勝任的根據意欲的目的和公司的业务流程配置 CRM。 知道那瞭解事工作怎麼的所有熟練的 CRM 管理員是一样重要的，象知道事怎麼做。 所以，以下部分描述不僅 CRM 作用，而且管理員應該考慮角色基于安全和其他與生意相關的問題的基本。

角色根據安全基本

当最新的 CRM 版本角色根據安全被實施控制誰承认瀏覽，刪除或者更新在 CRM 存储的信息。 這是重大改善，使 CRM 系統更加可升級，靈活和更加容易為更大的公司實施。

当 CRM 系統，提供它這個部分说明如何开始与 CRM 的安全設置和基於角色的安全概念一起使用。 它是管理員應該在开始之前設定 CRM 系統经历考慮的所有类型概要。

角色介绍根據安全

CRM 系統根據運用角色的概念的科技目前進步水平安全管理经营，相似与安全的實施在許多當前计算机操作系统的。 角色基于安全(也称角色基于存取控制)在前提被建立用戶被證實，是辨認用戶的過程。一旦辨認，角色和允許被分配。

> **筆記**
>
> 角色基于安全指定并且强制執行企業具體安全策略用那的方式自然地映射對组织结构。

角色，因為它減少安全管理的複雜和費用基于安全成為了先進的存取控制的主要模型。

当 基於角色的安全也许是时在瑣細的設置(即與全部允许瀏覽，刪除或者更新所有數據)的几名用戶的小企业的過度破壞它是為處理複雜環境的一個極端强有力的工 具。 這包括各種各樣的銷售隊或顾客服务隊需要瀏覽，刪除或者更新顧客相關的數據的典型的公司設置，当在这样數據的允許在公司内时也许根据一名雇員的作用或任務 同時變化。 這個概念特别是适用與公司：

- 誰想要有更大的人数同時与 CRM 一起使用，

- 誰想要制約了瀏覽，刪除或者更新单独用户的能力，和
- 誰想要有被實施的等級制度的特權顺序。

雖 然角色基于安全不促進任何一項保護政策，顯示支持是重要对商務和政府企業的幾項知名的安全原則和政策哪個處理未保密，但是高度机密信息。 這些政策可以被强制執行，当外形為角色时被批准，当用戶被批准作為角色的成員，在角色活化作用之時(即时，当角色建立作為用戶的有效会话一部分)时，或 者，当用戶試圖进行在數據时的操作。

期限的定義

用戶的定義

有用戶的二種类型 CRM 軟件的：

- 標準用戶
- 管理員用戶

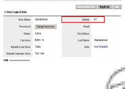
標準用戶有一有限享用對进行臟傢伙(創造，檢索，更新和刪除)和被限制的使用物精確的定製操作的 CRM 系統。

管理員用戶是可勝任的處理完全軟件包括：

- 處理的用戶和小組和他們的访问权限，
- 定做 CRM 用户界面，
- 創造通信模板，
- 配置所有 organization-wide 設置，
- 改變的密碼，撤銷用戶和觀看註冊歷史，和
- 所有數據的鍛煉臟傢伙操作。

在圖： 特別 Admin 作用您看細節视图 CRM 用戶管理功能提供的用戶。 標記 *Admin* 复选框任何用戶也许得到管理特權和成為管理員用戶。

图 4.1。 在用戶菜單的特別 Admin 作用



筆記

管理員用戶有所有特權在組織。

角色的定義

在 角色基于安全的核心站立收集在角色的允許的概念，可以被授予標準用戶。 每個角色根据一個或更多外形。 它是確定特權用戶被允許執行在角色的用戶的會員資格。 安全管理以角色基于安全包括確定

必须由人工作特别是執行的操作和分配雇員到適當的角色。 角色基于安全框架提供互相排斥的角色並且有的角色重疊的責任和特權。

例如，而其他操作也许是具體的對角色，一些一般 CRM 操作也许考虑到所有雇員。 角色階層是組織在組織之内的角色和定義關係一個自然角色的方式和屬性。 互相排斥的角色或角色階層介绍的複雜並且調控誰可能进行什麼行動，由角色基于安全設置所有處理。

它 支持的其中一角色基于安全的最巨大的好處是行政能力。 在角色的用戶會員資格可以容易地被分配和被取消，并且当工作任務建立的新的會員資格口授。 当角色根據沒有授予安全，用戶允許以具體情況进行操作，操作寧可同角色联系在一起。 與新的操作的角色協會可以建立以及被刪除的老操作，組織功能转换并且演變。 這基本概念有簡化特權的理解和管理的好處。 角色可以是更新，而不必直接以具體情況更新每名用戶的特權。

重要

其中每一用戶建立在 CRM 系統必须同角色联系在一起。 角色必须同至少一外形联系在一起。

此外，单独用户(即約翰，瑪麗)也許被分配到一個或更多角色，角色根据用戶的工作責任和能力在組織。 應該分配用戶反射有些用戶連接到在另外作用的系統根据任務的事實的多個角色。 例如，用戶*約翰*也許被分配角色頭*銷售*，因為約翰是銷售经理在您的公司，並且角色 *admin*，因為約翰也是 CRM 系统管理员。 如果約翰想要工作，他登錄作為 admin 的管理員，如果約翰想要工作一样頂頭銷售，他登錄象頭銷售。 讓約翰連接到系統用同一個密碼，不管是可能的他是否作为銷售管理員或经理。

筆記

所有特定角色的用戶能總是觀看，編輯，刪除下面用戶擁有的所有數據在階層。

为 了使 CRM 系統实现它的潛能作為企業的 CRM 手段，可能調控對信息的用户存取用方式今天面對您的事務的存取控制機制一定到位。 角色基于安全考慮到可以被剪裁根據企業由企業依據各種各樣的保護政策的規格和執行。 角色基于安全設置的目的将提供這項存取控制服務。 一旦角色基于安全框架為組織建立，主要管理行为是授予和取消用戶入和在角色外面，因为工作任務口授。 使用 CRM 系统用户设置工具，這些维护任务容易地执行。

外形的定義

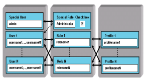
外形被用于定義執行的 CRM 系统操作特權。 从一個功能方面，角色基于安全的中央概念是適當地被做角色的成員代表行動的那外形与角色相关和用戶。

用戶、角色和外形之间的關係在圖被描述：　用戶、角色和作為越來越多的關係的外形聯繫。 例如，一名唯一標準用戶可以同一個或更多角色联系在一起由不同的用户名，并且一個唯一角色可能有一個或更多用戶成員。 角色可以為在組織的各種各樣的工作位置被創造。 例如，角色可能在公司中包括销售代表或助理。

同角色联系在一起的外形，壓抑角色的成員對指定的套行動。 例如，在銷售組織之内销售代表的角色可能包括操作創造，编輯和刪除擁有帳戶；助理的角色可以被限制瀏覽特殊銷售 rep 的現有的信息，并

且銷售经理的角色也许是回顧所有銷售數據。

图 4.2。 用戶、角色和外形聯繫



外形的協會與角色的在企業内可以是與自願承擔的規則一致。 可以用于章程的示範和執行的外形可以有些指定。 例如，助理可以被壓抑到增加一個新的詞條到客户历史记录而不是通常能修改销售记录。

CRM 系统管理员設置根据外形的访问权限。 当配置 CRM 系統时，管理員必須設置這些特權。 從而以下特權類型是可利用的:

- 允許使用某些 CRM 模塊
- 允許觀看在某些 CRM 模塊的數據
- 允許編輯或改變在某些 CRM 模塊的數據
- 允許刪除在某些 CRM 模塊的數據
- 允許從某些 CRM 模塊出口數據
- 允許進口數據某些 CRM 模塊

CRM 系統保證用戶能只行使某些操作，如果用戶安排適當的特權被分配。

重要

注意以下一般規則:

- 特别待遇在共同的特權總是優越
- 被取消的特權 overstrike 總是授予了特權
- 在 CRM 系統有特殊规定，在以下请注意如*重要*被標記的這些特殊規定

從而， CRM 系統區别以下特權類型:

表 4.1。 在外形的特權類型

全球性特權:	如果您創造外形，全球性特權允许您決定是否給共同的特權觀看或編輯 CRM 系統的所有信息/模塊: • *觀看所有:* 有根据准许觀看所有數據的外形的角色的一名用戶，能觀看在整個組織的所有數據。 如果您想要實施有限的通入規則，您不應該給這種特權。 • *編輯所有:* 有根据准许編輯所有數據的外形的角色的一名用戶，在整個組織能創造或編輯所有數據。 如果您想要實施有限的通入規則，您不應該給這種特權。

	重要 当他們如下，解釋在外形的全球性特權忽略 *Tab*、*標準*、*領域*和*公共事業特權*定義的允許。
選項特權:	設置選項特權的選擇允许您決定將顯示的哪些選項或模塊。 为此 CRM 顯示所有可利用的模塊。
領域特權:	設置標準特權的選擇允许您決定是否創造或編輯，刪除，并且特權給观点相關對 CRM 模塊。 为此 CRM 顯示所有可利用的模塊。 **重要** 習慣領域是包括的。 所以，您應該在开始之前設置領域特權創造了您的習慣領域。
公共事業:	衆多的 CRM 模塊來與效用函数例如進口，出口，合併和铅白。 設置公共特權的選擇允许您決定這些作用是否為根据具體外形的角色將是可利用的。

重要

外形定義的特權忽略*分享規則*和*用戶定義的分享的規則的缺省組織*。

例如，讓我們假设，*分享規則的組織*允许用戶觀看其他的潛力。 然而，如果外形不准许訪問潛在的模塊這些访问权限被取消。

小組的定義

為更好的可管理性， CRM 系統准许收集用戶、與下級的角色、角色和在小組的用户群。 瞭解，那編組不是為定義安全設置的一個工具是重要的。 相反用户群用于處理数据存取。

重要

注意小組設置忽略外形設置。 小組特權也许变得限於由分享特權的習慣組織。

小組用戶

CRM 系統提供作用定義用戶，有時告诉隊的小組。 您可以給這些小組他們自己的名字和分配無限數目的用戶到一個小組。 例如告诉 Team 的小組 A 在圖顯示: 小組用戶–例子。

图 4.3。 小組用戶–例子



小組角色

您能也建立根据角色的小組。 如果您不知道单独用户和他們的在您之内的任務公司，那也許是一個有

用的作用。 例子在圖顯示: 小組角色–例子。

图 4.4。 小組角色–例子

在這個小組有角色銷售或行銷的所有用戶是這個小組的成員。 如果您分配资料输入在 CRM 系統到這個小組，所有成員变成這個詞條所有者。

小組與下級的角色

除簡單的角色之外基本组您可以也建立包括下級的小組。 那意味被分配到角色在一個選擇的角色之下，將是包括的用戶。 以下圖說明此。 假設如圖所顯示，您的公司設定了等級制度的命令: 階層例子。

图 4.5。 階層例子



在這個圖角色銷售有一個居次要地位的角色銷售助理，并且角色营销是大師給角色营销助理。 如圖所顯示，如果您创建一個用户群: 小組與下級的角色–例子有銷售和营销相關的角色的所有用戶，包括助理將适合這個小組的成員。

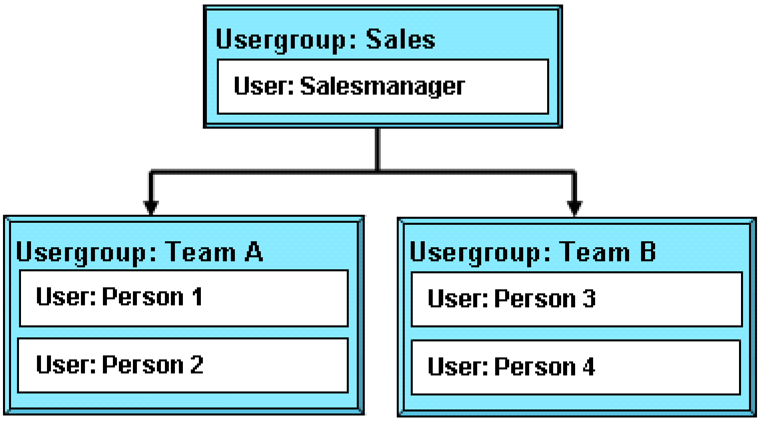
图 4.6。 小組與下級的角色–例子



小組小組

您可以建立成員也是小組的小組。 那手段，那是一個選擇的小組的成員的所有用戶也將成為新的小組的成員。 假設如圖所顯示，您想要建立階層: 小組的樣品階層。 基于這些結構您可以創造小組*合作 A 的*用户群*銷售*，并且*隊 B* 是成員。 在這個例子*隊 A* 和*隊 B* 小組是與用戶的修造作為成員。

图 4.7。 小組的樣品階層



如果您分配 CRM 资料输入到小組*銷售*人 1 到 4 將全部变成這個詞條所有者與所有特權的。

CRM 管理

這個部分说明要求的行政任務處理 CRM 系統。 它描述:

- 用戶管理和角色根據安全設置,
- 標準和海关手续的配置調遣,
- 模板和其他邊框形式工具的配置, 和
- 基制配置。

对于有管理特權的用戶 CRM 系統顯示在导航条的一個另外的[*設置*]如圖所顯示，按鈕: 另外的設置按鈕。

图 4.8。 另外的設置按鈕



技巧

被勸告只一名或非常有限數量的用戶得到管理特權。

通过点击這個按鈕只供给管理員的 CRM 配置窗口將打開。

用戶管理

用戶管理功能是 CRM 系統的安全管理的核心。 他們控制對根据用戶特權的 CRM 系統的通入。 以下部分將詳細说明可利用這些作用和的特點的目的。 您可以注视着简单的組織設定例子附錄: 管理例子促進參考。

用戶管理基本

从組織觀點, 用戶管理意味特權的管理。 本质上, 使用特權取决于用戶和公司結構的數字。 少量用戶在小企业中有特權管理的少量要求。 增加號碼用戶聯繫的複雜在用戶之間的增加和通常开发需要分配

和執行特權。

CRM 系統提供根据以下簡單的看的規則的一個特權系統:

- 誰能看到某些數據?
- 誰能改變某些數據?
- 誰能刪除某些數據?
- 誰能創造某些數據?

在 CRM 系統，特權任務主要意味撤退特權。 在實用，正象以下例子說明，与 CRM 一起使用這是最有用和必要的:

- 如果他人改變了顧客，數據一個銷售的工友一定不會是喜悅的。
- 只有当其他工友不允许看它，个人信息依然是機要。
- 公司管理不要大家看收支。
- 仅一個人允许改變產品或為編目服務。

所以，是必要的用戶特權任務根据企业要求真實地正如以下例子所描述:

- 只有销售人员允许改變顧客相關的數據。
- 秘書沒得到對收支數字的任何通入。
- 只有产品管理员允许改變公司或物品的提供的價格服务。
- 仅管理允许看所有 CRM 數據。
- 沒人允许出口所有聯絡。

就處理而論用戶特權的當前 CRM 能力您應該配置您的在下列顺序的系統:

設置缺省組織寬特權:

> 應該首先創造組織寬特權。 他們是為特權任務的依據合法為所有用戶。

創造外形:

> 外形是為特權任務的依據给用戶。 在所有組織通常有用不同的任務的不同的用戶，像銷售、服務、秘書或者 CRM 管理員。 依靠用户类型，特權为訪問的數據和使用 CRM 模塊和作用可以被分配。

定義角色:

> 角色根据外形并且與公司的等級制度的命令連接。 他們定义了每個单独用户的整體特權。

定義小組:

更大的组织也许定義小組改进 CRM 系統的實用性。

創造用戶:

单独用户特權是由角色定義的。 您必須分配角色到用戶。

技巧

不要為您的每日使用 admin 角色与 CRM 系統一起使用。 被勸告創造单独用户。 以后，如果您想要刪除用戶，您能分配所有數據到一名新的用戶。

单用户不需要任何特權管理。 他們有并且需要所有特權訪問和改變在 CRM 存放的所有數據。 然而知道特權任務基本是有用的。 如果另外的用戶在將來，必要這也許是需要的。

很小數量的用戶，一起使用 CRM 系統，應該熟悉特權任務提供的简单溶体。 這包括特殊性:

- 禁止其他 CRM 用戶看機要數據。
- 禁止其他用戶能刪除或修改數據。

在一個小組織通常沒有在工友之間的顯著的階層。 複雜特權管理不必須被开发。 然而，如果精巧顆粒化特權應該是必要的，您應該從使用不同的外形開始。 每個单独用户也许得到它與某些特權的自己的外形。

要提供用戶的大数在組織之內的以不同的用戶特權，特權任務的一個清楚的結構是必要。 它是易察覺的用位置連接用戶每個单独用户或用户群特權或任務。

當前 CRM 版本支持好成顆粒狀的特權管理。

用戶和访问管理

在以下部分，用戶的管理解釋按菜單的顺序。 記住一個完全用戶設定按有些顺序包括幾步按照前面的部分說明。

用戶配置

如圖所顯示，要創造或處理用戶，点击*用戶*菜單打開用户名单: 用户名单视图。

图 4.9。 用户名单视图



這份用户名单包括用户名、角色、電子郵件和每個单独用户的其他細節。

筆記

名單视图包括所有用戶獨立是否他們是活躍用戶。

您可以編輯或刪除用戶在這個看法。 如果您想要刪除用戶點擊[*垃圾像*]在用戶盪槳。

重要

這個作用刪除用戶，但是不是用户数据。 您將被问誰您想要分配作為數據的新所有者。 您不可能刪除 CRM 系統提供的缺省用戶。

点击用户名(用戶識別號)打開細節观点的一個特殊用户如被顯示在[圖： 用戶細節景色](#)。 這個看法包括用戶主要數據與註冊和与用户角色和其他用户信息有关。 用戶特權沒有顯示。 因为它以后，將解釋這些特權是由用户概况和 organisation-wide 設置定義的。

图 4.10。 用戶細節景色



在按鈕幫助下被顯示在這個看法您可以进行以下操作：

看法查帐索引：

這個按鈕打開在註冊歷史提供详细信息的一個新窗口。 注意這個作用需要由 CRM 系统管理员允許，按照[部分説明： 查帐索引](#)。

複製品：

這個按鈕允许您複製用户数据。 如果您必須配置幾名用戶以相等的設置，這是有用的。

編輯：

這個按鈕允许您編輯用戶大師數據。

在 *1.用戶註冊&角色的*入场区被顯示在[圖： 用戶細節景色](#)有以下意思：

表 4.2。 缺省用戶註冊和角色的入场区名單

用户名：	每名用戶必须得到一個獨特和安全用户名。 使用至少 8 個數字。 一次被創造的用户名在编辑视图不可能被更改。
Admin 複選框：	檢查這個箱子，只有当您想要用管理員特權創造用戶，獨立與角色。 **警告** 有管理特權的用戶能看到和修改設置和所有用户数据。
密碼：	每名用戶必须得到一個獨特和安全密碼。 使用至少 8 個數字。 每名用戶有特權改變他自己的密碼。
姓名：	输入用户名。 名字為欢迎消息將使用。 如果您不输入名字，姓為欢迎消息將使用。
角色：	按照说明前面，角色定义了用戶的特權。 必须分配角色到每個单独用户，并且必须以前創造。 您可以找到在[部分的](#)其它信息[： 用户角色](#)。

電子郵件:	输入這名用戶電子郵件。 這個地址將由 CRM 使用為外出的電子郵件。
狀態:	您可以設置用戶如活躍或不活潑。 不活潑的用戶不允许登錄。
缺省活動视图:	您能設置缺省活動视图和决定活動怎麼被提出给主頁的用戶。
缺省主角视图:	您能設置缺省主角视图，并且决定怎麼帶領被提出给主頁的用戶。
貨幣:	您可以設置這名用戶的貨幣這裡。 注意 CRM 系統使用的貨幣是由貨幣設置菜單定義的。

重要

用户名和密碼必須是小或大写字母和數字的組合。 建议您使用至少 8 個數字。 越多數字您有，越多安全是 CRM 通入。 使用特性例如「-」， 「/」或元音變音(例如 ä、ö、ü 或者 ß)，当他們用于其他語言並且與空的空間或撇號的名字不允许。

您可以增加详细信息在 *2*。 *更多*信息部分:

表 4.3。 缺省用戶的入场区名單更多信息

標題，部門:	您可以进入用戶有在公司中位置的名字和他的部門。
報告對:	您可以選擇用戶的監督員。 注意這是仅参考，并且不影響安全設置。
其他電子郵件:	您可以输入這個特殊用户的一封另外的電子郵件。
雅虎 Id :	您可以输入這名用戶的雅虎 ID。 当送電子郵件时，這 ID 也許使用作为一個另外的選擇。
署名:	您可以进入電子郵件署名。 這個署名將增加到是由 CRM 自動地送的每電子郵件。 您可以使用 HTML 標記格式化您的署名。
辦公室電話，機動性，其他，電傳，家庭电话:	您可以输入這名用戶的另外的联络信息。
数据格式:	您可以改變這名用戶的数据格式。
注:	您可以进入其它信息与這名用戶有关。
內部郵件作曲家:	使用邮政方案的這控制，如果您点击電子郵件。 缺省值是，并且這意味着使用 CRM 郵件客戶。 如果您改變它到*沒有*，在您的計算機安裝的郵件客戶為組成電子郵件使用。

使用 *3.地址信息*部分进入用戶地址信息。 在 *4.用戶圖像信息*您可以存放這名用戶照片。 在 *5.主頁組分*您決定什麼將被顯示在一個特殊用户的 CRM 主頁。 点击*皮*或*显示*做您的選擇。

在 *6.的*詞條。 *我的小組*和 *7.註冊歷史*是对于仅信息。 他們不可能被編輯。 *我的小組*顯示一個特殊用户的集体会员。 *註冊歷史*顯示，當用戶訪問了 CRM 系統。

筆記

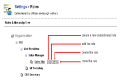
用户信息不是可看見的對其他用戶。

如果您創造一名新的用戶，注意自動電子郵件將被送到有註冊數據的這名用戶。 事先通知遠景用戶關於這電子郵件的目的是適當的。

用户角色

期限角色和他們的作用解釋了在部分： 角色的定義。 如圖所顯示，点击*角色*菜單打開等級制度的角色视图： 公司階層例子。

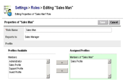
图 4.11。 公司階層例子



在這份菜單提供您增加，編輯，刪除或者移動角色。 移動您的在角色詞條的計算機鼠标。 您將看允许您进行這些操作的一套像。

「增加」作用創造位于在一個現有的角色之下的等級制度的顺序一水平的一個新的角色。 圖： 角色–編輯看法顯示一個現有或新的角色的編輯视图的一個樣品。 您必須給角色一個唯一名字和決定哪些外形同一個特殊角色联系在一起。 此外，優越角色將被顯示。

图 4.12。 角色–編輯看法



注意

所有特定角色的用戶能總是觀看，編輯，刪除下面用戶擁有的所有數據在階層。

外形

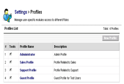
所有角色根据外形按照部分說明： 外形的定義。 外形您設置了用戶特權訪問，改變或者刪除數據。

重要

请注意适用于外形關於其他安全設置正如部分所描述的特殊规定： 外形的定義。

如圖所顯示，点击*外形*菜單打開您的外形名單视图： 外形–名單视图。 您看在您的 CRM 系統被定義了所有外形的名單。 CRM 系統來與您能使用和改變，但是不刪除的一套被預定義的外形。

图 4.13。 外形–名單视图



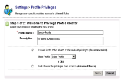
点击外形的名字看細節。 特權設置期限在部分已經解釋了： 外形的定義。 您可以通过点击[*編輯*]按鈕改變外形。

要創造新的外形點擊*[新的外形]*按鈕在名單视图。 遵守提供的指示：

第一步:

給外形一個唯一名字和一個描述。 選擇您是否想要使用現有的外形作為模板。 推薦使用這個選擇。 點擊[下]繼續。

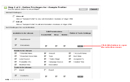
图 4.14。 新的外形–第 1 步



第二步:

的第二步菜單在圖被顯示: 新的外形–第 2.步。 在這步您配置所有模塊的访问权限。 首先您也許選擇在*全球性特權*入场区外形是否准许觀看或編輯所有數據。

图 4.15。 新的外形–第 2 步



然后您能配置每個單獨 CRM 模塊的外形相關的访问权限。 您在每個模塊可以選擇創造或編輯，觀看并且刪除特權並且領域被顯示。 點擊[*結束*]保存您的外形在 CRM 系統。

重要

请注意:*全球性特權的*設置在其他特權設置總是優越。

注意新的外形总是有一個父母，但是可以是編輯的獨立。 在附錄: 管理例子您將發現外形配置的樣品。

重要

CRM 系統關於访问权限使用外形對模塊和領域正如部分所描述: 分享通入和部分: 缺省組織調遣通入。

小組

小組是一個非常有效的工具為了總結用戶和特權按照部分說明: 小組的定義。 任一種關係可以被用于形成一個小組，例如:

- 同一個地點的用戶
- 有一項共同的任務的用戶
- 同一個部門的用戶
- 有同一工作歷史的用戶
- 有同樣興趣的用戶

如圖所顯示，点击*小組*菜單打開名單视图: 小組–名單视图。 您看所有现有组名單。

图 4.16。 小組–名單视图



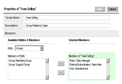
点击小組的名字得到細節如顯示的模範在圖： 小組–細節视图。 細節视图列出是這個小組的成員的名字、描述和當前用戶。 您可以通过点击[*編輯*]按钮改變小組設置。

图 4.17。 小組–細節视图



創造新的小組點擊[*创建新的小組*]按钮在名單视图。 如圖所顯示的新的詞條窗口： 小組–編輯看法允许您定義小組的条件。

图 4.18。 小組–編輯看法



首先，給小組一個名字并且提供一個简短的描述。 然后為這個小組會員資格選擇標準。 並且查尋作用的過濾器作用允许您迅速選擇成員。 按照部分説明： 小組的定義，您可以選擇了用戶、角色、角色和下級並且其他小組当小組成員。

點擊[*除之外*]存放您新的小組在 CRM 系統。 如圖所顯示，一名用戶的任務小組的也將被顯示在用戶細節景色： 用戶細節景色。

分享通入

CRM 系統允许您設置合法 organisation-wide 的缺省特權。 它是此種特權的目的給管理員允许一個快速的整體安全設置的工具。

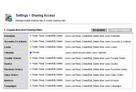
> **重要**
>
> 外形总是忽略組織寬分享的特權!

*分享的*访问权限包括*全球性访问权限*和*習慣访问权限*。 默认情况下分享的通入設置允许所有用戶使用所有 CRM 特點，如果沒限制由外形。 在许多情况下沒有需要改變此。 然而，您能如果需要，限制對单个模块的通入在您的組織之内。

> **重要**
>
> 如果您做對分享的規則的变动您必须擊中[*重估*]按钮做您的变动合法! 根據用戶的数量當心，并且分享的規則，重估做法也许持續兩三分鐘。

定位得到關於設置的概要的*分享的通入*菜單。 如圖所顯示， CRM 系統來與最重要的 CRM 模塊的缺省*全球性访问权限*： 全球性访问权限–名單视图。 這些特權控制数据分享在組織水平。

图 4.19。 全球性访问权限–名單视图



可以設置以下分享的允許類型：

表 4.4。 分享允許類型

類型	*描述*
私有	記錄有上面那在階層的記錄所有者的角色的角色的只有所有者和用戶，能瀏覽，編輯，刪除和报告关于那些紀錄。 那意味默認情況下一名具體用戶能觀看擁有由用戶仅的数据集，擁有由用戶是成員的小組，擁有由下級用戶或者分享對用戶
只讀的公衆	所有用戶能觀看和关于紀錄的報告，但是不編輯他們。 有上面那在階層的記錄所有者的角色的角色的只有所有者和用戶，能編輯或刪除那些紀錄。
公開讀/寫	所有用戶能觀看，編輯所有紀錄。 有上面那在階層的記錄所有者角色的角色的只有所有者和用戶，能刪除那些紀錄。
公開讀寫或刪除	所有用戶能觀看，編輯和刪除所有紀錄。

重要

请注意以下規則：

- 分享特權的缺省組織由外形設置忽略。
- 对于活動模塊分享特權價值的缺省組織被設置對*私有的*不变值，并且不可能被修改。
- 不管 organization-wide 缺省，用戶能總是觀看和編輯與用戶擁有或分享的所有數據在他們之下在角色階層，如果沒禁止由外形。
- 当帳戶被設置了對*私有时*，也設置對相关潛力、票、行情、销售定单、购买订单和發貨票的通入對私有。 您必须有對的紀錄的至少读出存取能增加活動或其他伴生的紀錄到它。

筆記

您不可能改變日曆访问权限這裡。 您可以配置分享的通入在日曆設置菜單正如部分所描述： 日曆分享。

另外，您可以創造 *Custom Sharing 規則*設置的用戶定義的分享的規則。 這些作用允许管理員選擇性地授予對一套的数据存取用戶。

習慣数据分享規則可以被創造分享模塊在以下個體之間的相關的數據：

- 从角色到角色
- 从角色到與下級的角色

- 从角色到小組
- 從與下級的角色角色的
- 從與下級的角色與下級的角色的
- 從與下級的角色小組的
- 从小組到角色
- 从小組到與下級的角色
- 从小組到小組

分享規則可以為以下模塊被創造:

表 4.5。 分享模塊的規則

分享規則的主角:	一個特定角色的用戶擁有的主角或角色下級或者小組可以與一個另一個角色的用戶分享或角色下級或者小組與只讀或讀寫允許。 電子郵件与领先有关與只讀也將分享或讀寫允許。
分享規則的帳戶:	一個特定角色的用戶擁有的帳戶或角色下級或者小組可以與角色的用戶分享或角色下級或者小組與只讀或讀寫允許。 電子郵件与帳戶有关與只讀也將分享或讀寫允許。
分享規則的潛力:	一個特定角色的用戶擁有的潛力或角色下級或者小組可以與角色的用戶分享或角色下級或者小組與只讀或讀寫允許。 行情和销售定单与潛力有关與只讀也將分享或讀寫允許。
分享規則的故障单:	一個特定角色的用戶擁有的票或角色下級或者小組可以與角色的用戶分享或角色下級或者小組與只讀或讀寫允許。
分享規則的電子郵件:	一個特定角色的用戶擁有的電子郵件或角色下級或者小組可以與角色的用戶分享或角色下級或者小組與只讀或讀寫允許。
分享規則的行情:	一個特定角色的用戶擁有的行情或角色下級或者小組可以與角色的用戶分享或角色下級或者小組與只讀或讀寫允許。 销售定单与行情有关與只讀也將分享或讀寫允許。
分享規則的购买订单:	一個特定角色的用戶擁有的购买订单或角色下級或者小組可以與角色的用戶分享或角色下級或者小組與只讀或讀寫允許。
分享規則的销售定单:	一個特定角色的用戶擁有的销售定单或角色下級或者小組可以與角色的用戶分享或角色下級或者小組與只讀或讀寫允許。 發貨票与销售定单有关與只讀也將分享或讀寫允許。

分享規則的發貨票:	一個特定角色的用戶擁有的發貨票或角色下級或者小組可以與角色的用戶分享或角色下級或者小組與只讀或讀寫允許。

重要

分享為帳戶模塊創造的規則將自動地应用於聯絡模塊。

重要

请注意分享規則的以下將軍:

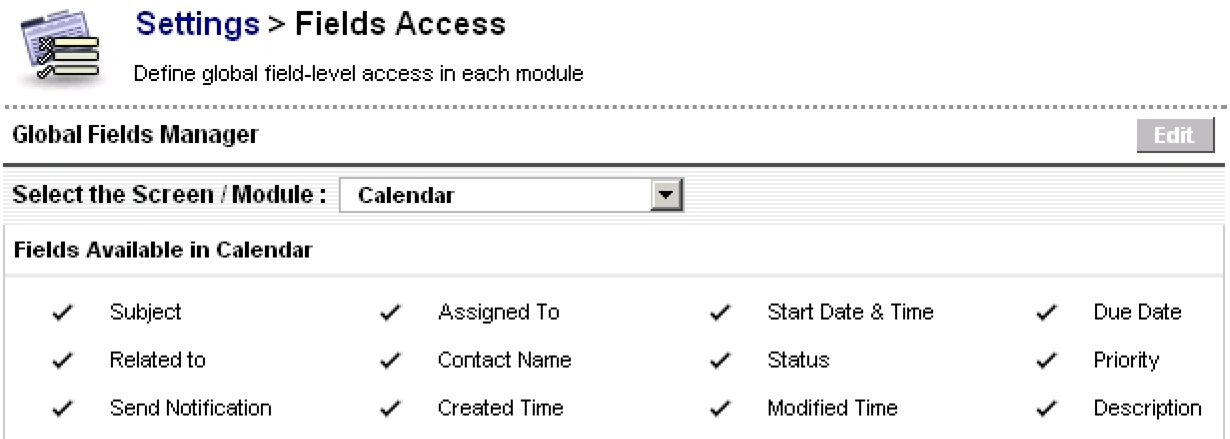
- 分享規則的風俗可能只扩大可見性，但是他們不可能掩藏它。
- 分享規則不可能指定分享在二名用戶之間的數據。（如果您想要做此，请参见附錄： 例子 II –組織的簡單的階層。）
- 分享規則适用于將增加今后的所有现有数据和數據。
- 分享可以為一個唯一角色、角色下級或者小組被定義的規則的數字不是有限的。

領域通入

作用可利用在缺省組織*領域通入*菜單被用于控制領域的可見性以整個組織的各種各樣的模塊。 您能使用這個作用到展示或掩藏入场区到整個組織。

默认情况下 CRM 配置至於顯示在 CRM 系統提供的所有主要數據。 例如，在圖： 日曆的領域經理您為日曆看缺省領域。 如果您想要限制對具體領域的通入，您能編輯和改變每個單獨 CRM 模塊的設置。

图 4.20。 日曆的領域經理



技巧

缺省領域通入設置包括您也许以前創造了的習慣領域。

缺省領域特權可以為以下模塊被定義: 主角，帳戶，聯絡，潛力，日曆，故障单，常見問題解答，價格預定，购买订单、發貨票、筆記、電子郵件、產品、供營商、行情和销售定单。

重要

请注意以下規則:

- 使在模塊的必需的字段失去能力是不可能的。
- 缺省組織領域通入忽略外形水平領域通入。

  例如，讓我們假設外形准许觀看在主角的網站領域。 然而，如果這個領域未使能在組織水平領域通入設置它不會被顯示。

查帐索引

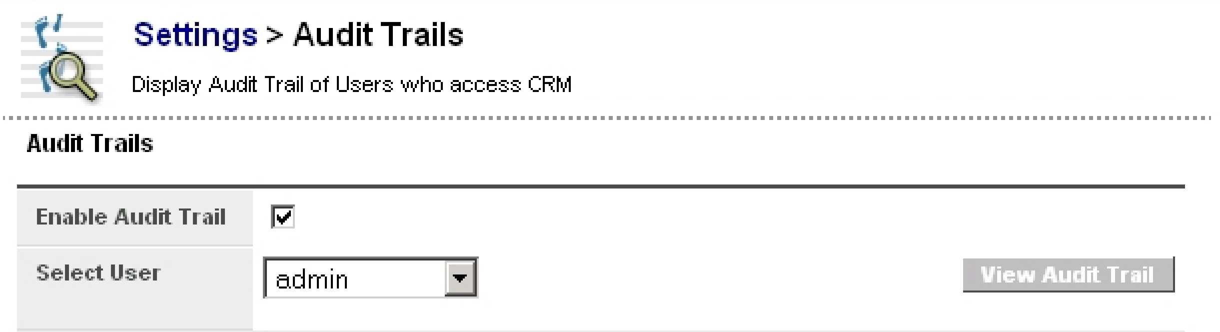
您可以想要知道什麼一個特殊用户在 CRM 系統做了。 对于此種審計打開*查帐索引信息*菜單。

重要

在您開始查帐索引之前，請檢查在您的國家或您的公司做法的法律条例。 在有些國家或公司中採伐用户数据是非法的，无需告诉用戶您收集這樣信息。

在圖： 查帐索引–配置菜單您看查帐索引配置菜單。

图 4.21。 查帐索引–配置菜單



要配置一個特殊用户的一個查帐索引，選擇一個用户名在下拉菜单并且標記复选框。 立即您將看表明的顯示消息查帐索引使能。

要看收集的數據，選擇用户名并且点击[*看法查帐索引*]按鈕。 顯示收集的數據如圖所顯示的一個新窗口將打開， ： 查帐索引–報告。

图 4.22。 查帐索引–報告

Audit Trails

Showing 1 - 9 of 9

Module	Action	Record ID	Action Date
Users	UsersAjax		2006-09-23 11:14:52
Users	AuditTrailList		2006-09-23 11:14:41
Settings	index		2006-09-23 11:14:31

您可以停止查帐索引我去除一個特殊用户的复选框標記。 立即您將看表明的顯示消息查帐索引失去了能力。

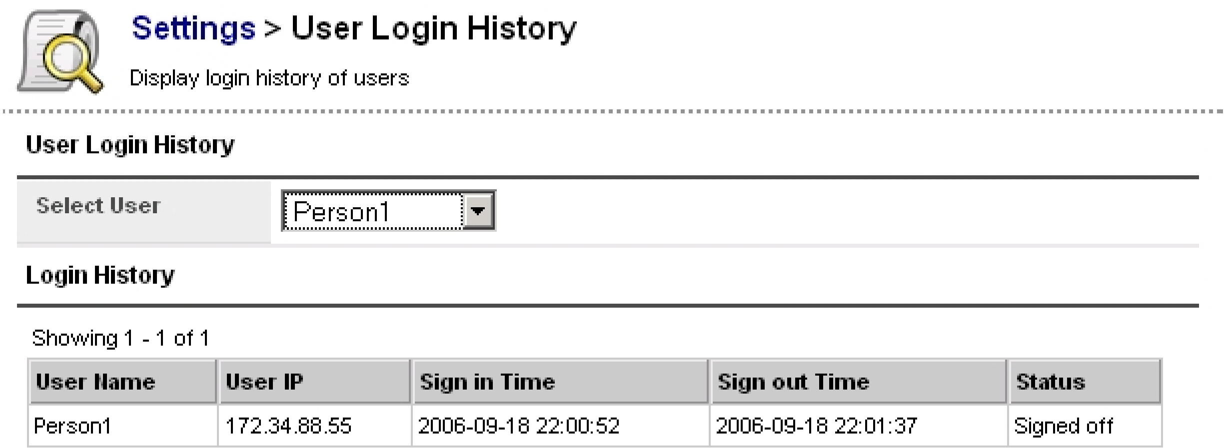
重要

请注意:許多用戶的查帐索引也許減速 CRM 系統。

用戶註冊歷史

CRM 您可以想要知道的系统管理员誰訪問了系統。 在這份菜單您可以得到每個单独用户的註冊歷史。 打開菜單并且選擇用戶您然後將看註冊細節，如圖所示： 用戶註冊歷史。 注意註冊日期和时间总是被顯示。 如果用戶使用了註銷按鈕，註銷數據只是可利用的。

图 4.23。 用戶註冊歷史



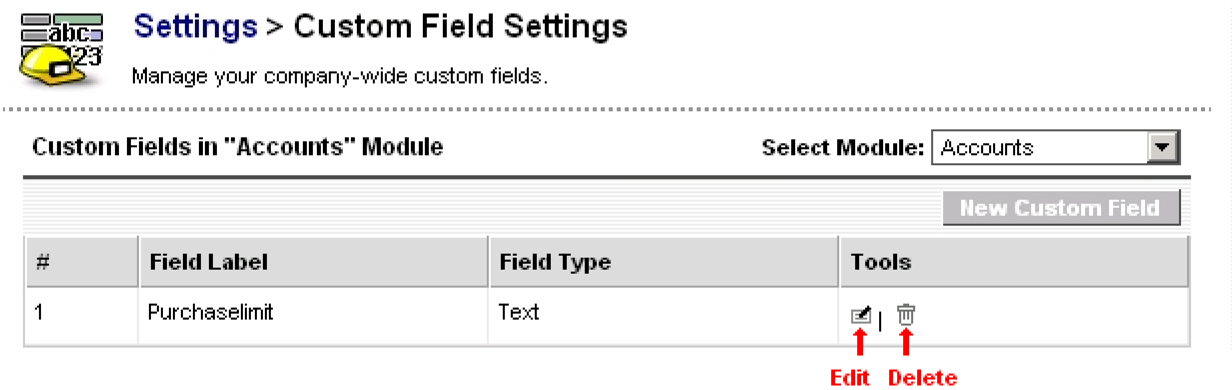
演播室

演播室允许您定做您的主要數據和修改採擷名單的內容在每塊单个模块的按照以下部分說明。

習慣領域

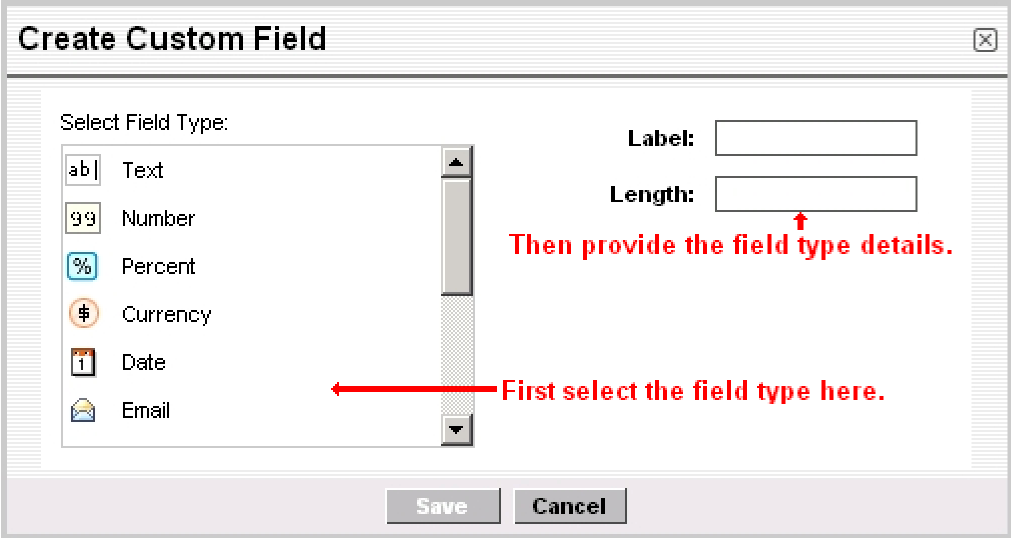
您可以配置您大多的自己的入场区 CRM 模塊。 如果您想要創造这样習慣領域去*風俗領域*菜單。 根据選擇的 CRM 模塊，菜單顯示現有的習慣領域。 圖： 習慣領域–名單视图顯示，例如，帳戶的內容。

图 4.24。 習慣領域–名單视图



要創造一個新的習慣領域，首先選擇期望 CRM 模塊。 您可以增加一個新的習慣領域到選擇的模塊通过点击[*新的習慣領域*]按钮。 一個新窗口將打開顯示在圖： 習慣域定义。

图 4.25。 習慣域定义



现在您必須首先選擇数据格式。 CRM 提供您以下選擇。 切记每個習慣領域得到一個唯一名字。

表 4.6。 習慣字段类型

類型	*内容*
文本	[*長度：*] 输入字符，即 10 的最大数字十個字符的。
數字	[長度：] 输入數字，即 10 的最大数字十個數字的; [小数位] ： 输入您想要有小数位的数量，即 0 沒有小数位， 1 創造一個小数位，像 55.4 等等。
百分之	[長度：] 输入數字，即 3 的最大数字三個數字的; [小数位] ： 输入您想要有小数位的数量，即 0 沒有小数位， 1 創造一個小数位，像 55.4 等等。
貨幣	[長度：] 输入數字，即 6 的最大数字六個數字的; [小数位] ： 输入您想要有小数位的数量，即 0 沒有小数位， 1 創造一個小数位，像 55.4 等等。
日期	请給領域一個名字。
電子郵件	请給領域一個名字。
電話	请給領域一個名字。
採摘名單	通過使用每個詞條的，一條新的線您可以建立這張採擷名單。
URL	请給領域一個名字。
复选框	您可以定義复选框(是或不是)。 请給領域一個名字。
正文	這是您可以输入文本 255 個字符的領域。
多選擇组合框	通過使用每個詞條的，一條新的線您可以建立名單。 與採擷名單對比您能立即選擇多路入口。

Skype	您可以使用這個習慣領域與跑在您的客戶計算機的 Skype 應用連接 CRM 系統。 请給這個領域一個唯一名字。 在您編輯您可以进入 Skype ID 或电话号码相关 CRM 模塊的看法。 關於 Skype 的更多信息看 http://www.skype.com。

技巧

您應該写下您美滿的選擇供进一步参考。 如果您要對铅白销售潛力正如以下部分所描述，您將需要此。

主角的習慣領域

主角的習慣領域是特別的。 您可以決定什麼將做與在這些領域存放的內容，如果您轉換领先销售潛力。 您可以下降這些信息或轉移這些領域內容到對應的習慣領域在潛力，認為或者接触。

您應該採取以下做法習慣領域調動從主角为进一步用途做准备：

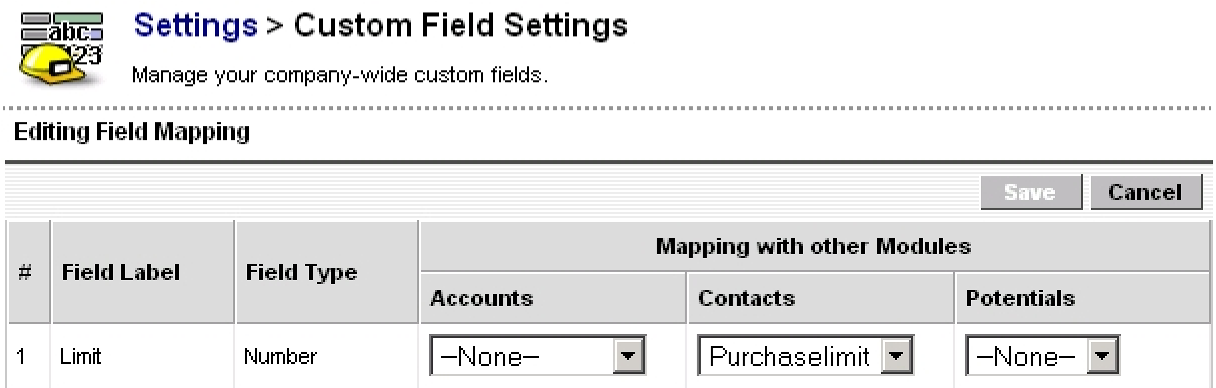
1. 創造潛力的習慣領域，認為或者接触關於在主角的習慣領域。 即，如果您創造了主角的一個習慣領域*帐号*，您應該創造潛力的風俗領域，称*帳戶第*。 推薦不使用同一個名字。

   小心

   風俗的格式在主角和在潛力的對應的習慣領域調遣，認為，或者聯絡一定是绝對相同的!

2. 打開主角模塊在 *Studio>Custom Fields>Leads 模塊*。
3. 点击[*映射習慣的領域*]按鈕(只顯示為主角)。 如圖所顯示，一個新窗口將打開：地圖主角風俗領域。

   图 4.26。 地圖主角風俗領域

4. 為主角創造的所有習慣領域被顯示。 選擇映射對在聯絡、您想要有的帳戶或者潛力的對應的領域。 在圖樣品顯示：映射主角習慣领域，您看見聯絡習慣領域 *Purchaselimit* 被分配了到主角的*極限*領域。 點擊[*除之外*]轉移您的設置到 CRM 系統。

当完成被映射的習慣領域連接和使用，当您轉換领先成潛力正如部分所描述时：創造從主角的潛力。

Picklist 編輯

Picklists 是下拉菜单為您被提供幾個 CRM 模塊編輯或 ajax 视图的。 這份菜單允许您定義根据角色的採擷名單的內容。 如圖所顯示，点击 *Picklist 編輯*菜單得到關於有包括的採擷名單的 CRM 模塊的概要，：演播室 Picklist 編輯。

图 4.27。 演播室 Picklist 編輯



当版本 5.0.4 角色根據介绍了採擷名單。 那意味着採擷名單的內容每名單獨(非 admin)用戶的取决于被分配的角色。 例如您可以使用這個特點建立採擷名單用不同的語言或限制對某些詞條的用户存取。

要修改採擷名單內容，首先選擇一個角色并且選擇一個對應的 CRM 模塊。 可利用的採擷名單的顯示將相應地改變。 (在新設施以後所有角色的所有詞條是相等的。)的筆記 改變採擷名單點擊的內容[*編輯*]。 在突然出现的新窗口您可以做您的变动。

当您是在編輯视图时，您可以改變申請的角色。 如果您想要修改另一個角色的同樣採擷名單擊中了[選擇父母角色]按鈕和開關對另一個角色。

重要

不可能改變採擷名單的某一內容。 這個內容是由系統設置定義的。 如果被提供的內容不適合您的需要，请与您的 CRM 系統提供者联系。

注意

在 CRM 模塊的編輯和細節视图採擷名單的內容以字母順序被顯示。 有 admin 特權的一名用戶总是看所有 picklist 詞條，它的角色任務的獨立。 如果由當前用戶的角色不是容易接近的採擷列表项被分配了「不容易接近」的消息將被顯示。

點擊[*除之外*]轉移您的對 CRM 系統的變動。

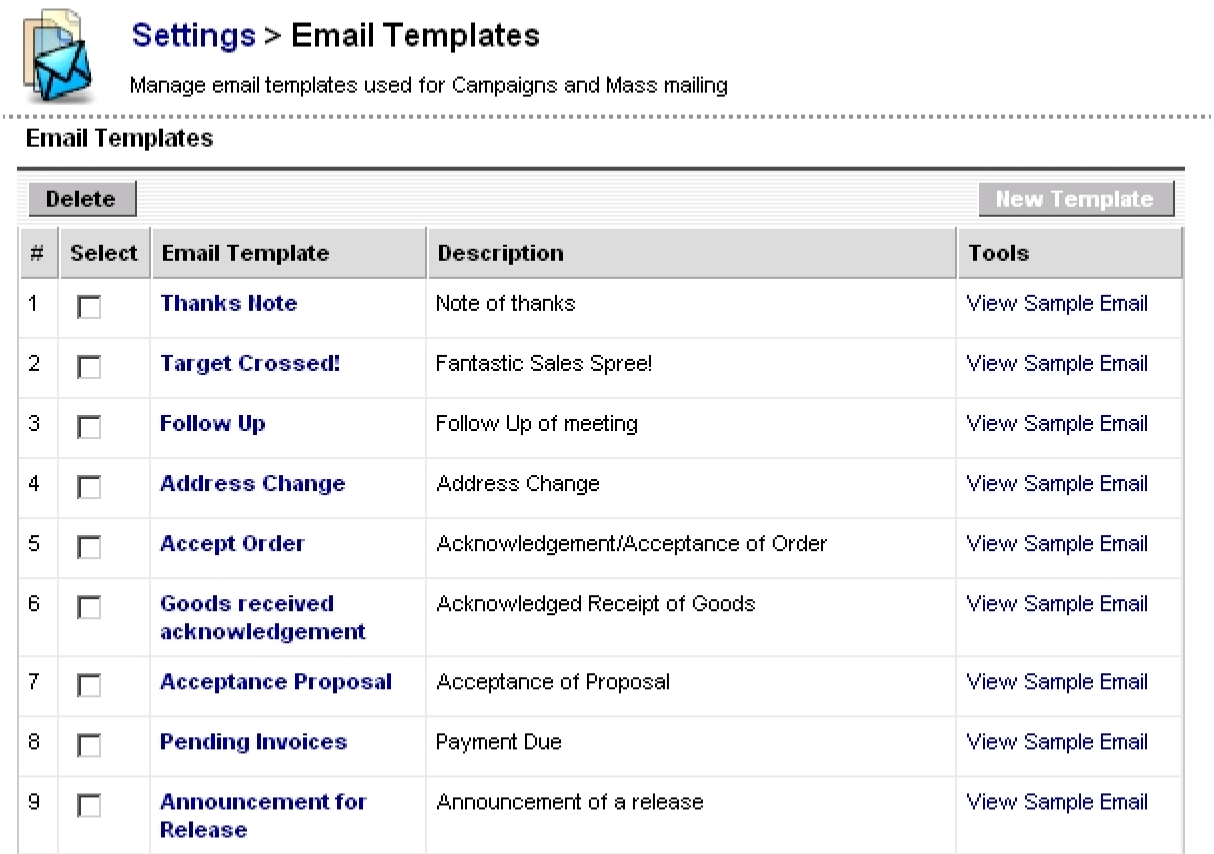
通信模板

通信模板意欲帮助您更加高效率地与 CRM 一起使用。 CRM 允许您為郵件和文件創造和使用模板，設置特殊事件的时刻的自動通知和處理您的存貨。 以下部分说明細節。

電子郵件模板

如果您為頻繁送標準電子郵件使用 CRM 是最有用的有这样電子郵件可利用象模板。 要看所有現有的電子郵件模板名單，点击*電子郵件模板*菜單。 CRM 來與模板如在圖列出： 電子郵件模板–名單視图。 您可以修改現有的模板或創造無限數目新的模板。 注意有公開和私有模板。 公開模板供给所有 CRM 用戶。 特殊用户只使用私有模板。

图 4.28。 電子郵件模板–名單视图


Settings > Email Templates

Manage email templates used for Campaigns and Mass mailing

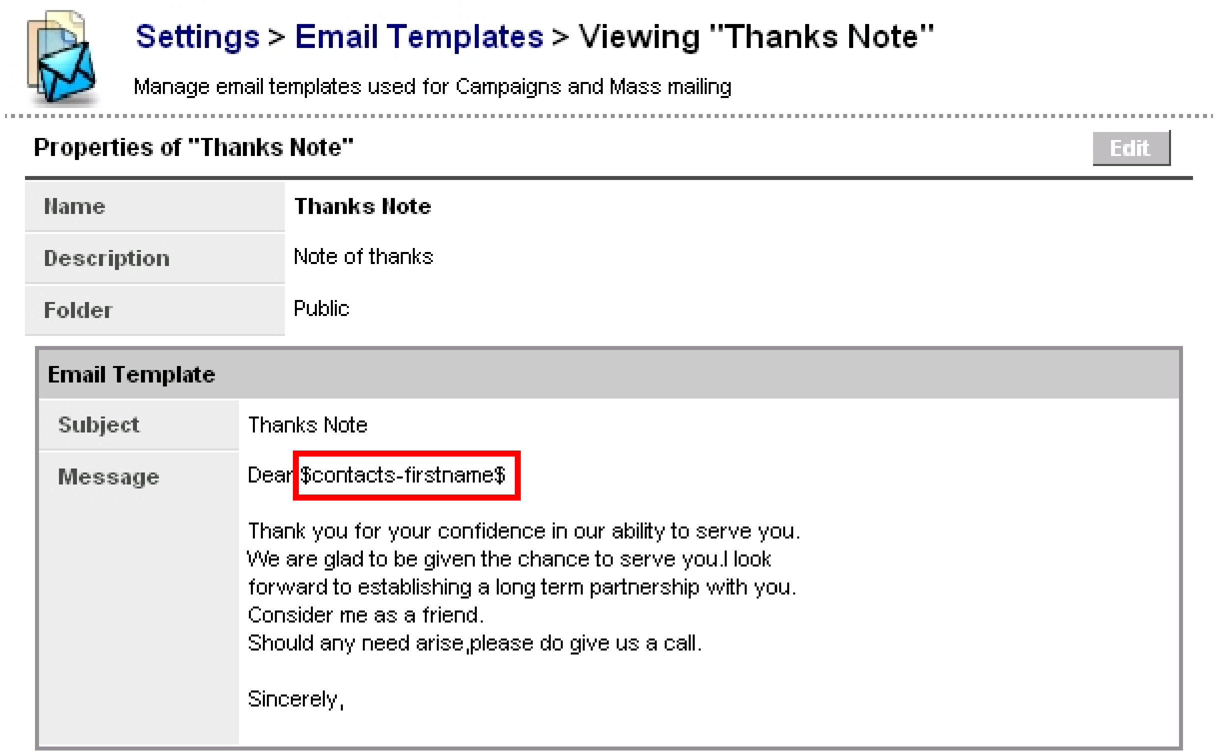
Email Templates

Delete | New Template

#	Select	Email Template	Description	Tools
1	☐	Thanks Note	Note of thanks	View Sample Email
2	☐	Target Crossed!	Fantastic Sales Spree!	View Sample Email
3	☐	Follow Up	Follow Up of meeting	View Sample Email
4	☐	Address Change	Address Change	View Sample Email
5	☐	Accept Order	Acknowledgement/Acceptance of Order	View Sample Email
6	☐	Goods received acknowledgement	Acknowledged Receipt of Goods	View Sample Email
7	☐	Acceptance Proposal	Acceptance of Proposal	View Sample Email
8	☐	Pending Invoices	Payment Due	View Sample Email
9	☐	Announcement for Release	Announcement of a release	View Sample Email

如圖所顯示，点击模板的名字看一塊現有的模板的細節视图： 電子郵件模板–細節视图。 注意在這個例證突出的合併領域價值。 合併領域價值被用于動態地包括從您的 CRM 的數據入郵件。 在這例子郵件，合併領域價值*$contacts_firstname$*代表聯絡的名字。 其他合併領域價值与送電子郵件的用戶有关。

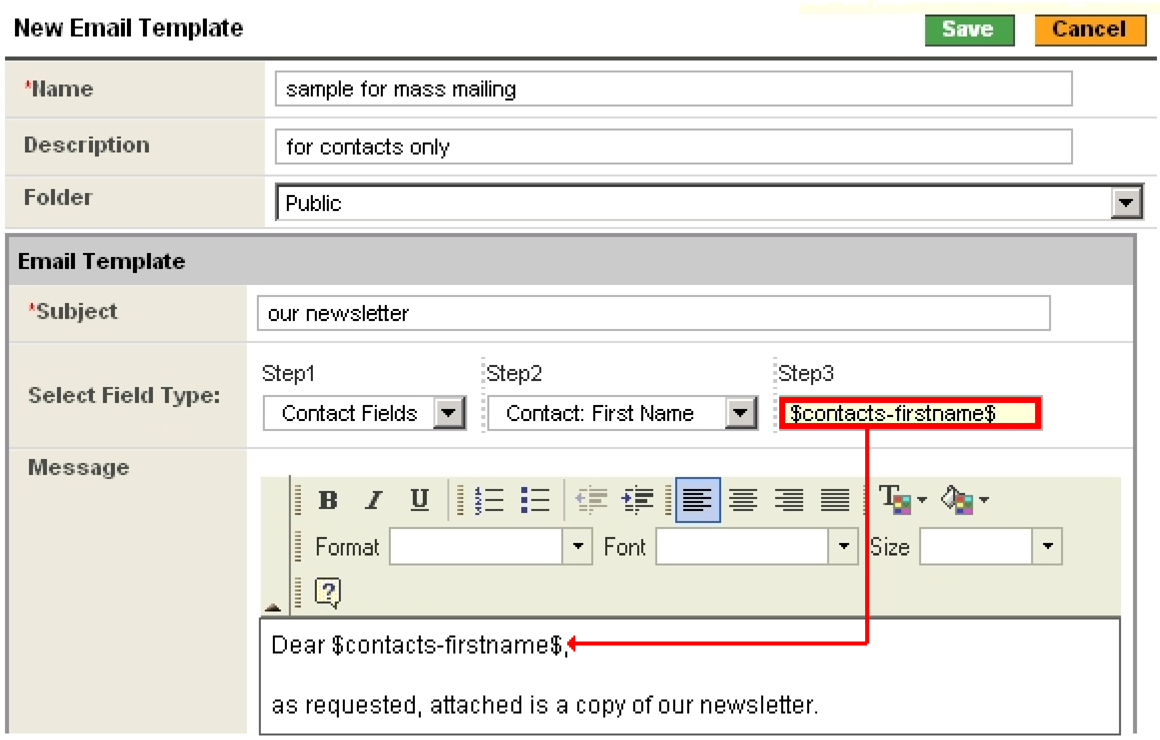
图 4.29。 電子郵件模板–細節视图



如圖所顯示，您可以包括動態合併領域入您的模板在編輯視图：電子郵件模板編輯–看法。 合併領域對話支持您定義的合併領域句法。 使用拷貝和過去键入域代码。 您必须填写所有必需的字段。

所有電子郵件是送以 HTML 格式。 您可以使用 HTML 編輯作用設計一種特別佈局。 您可以也包括是由一位外在編輯創造了的 HTML 代碼。 但是小心并且測試您的結果，不是所有的 HTML 代碼選擇支持。 您將發現樣品 HTML 代碼在附錄： HTML 編碼例子。

图 4.30。 電子郵件模板–編輯看法



技巧

您可以克隆模板。 編輯一塊現有的模板并且存放它以一個不同的名字。

點擊[*除之外*]轉移您的模板到 CRM 系統。

邮件合并模板

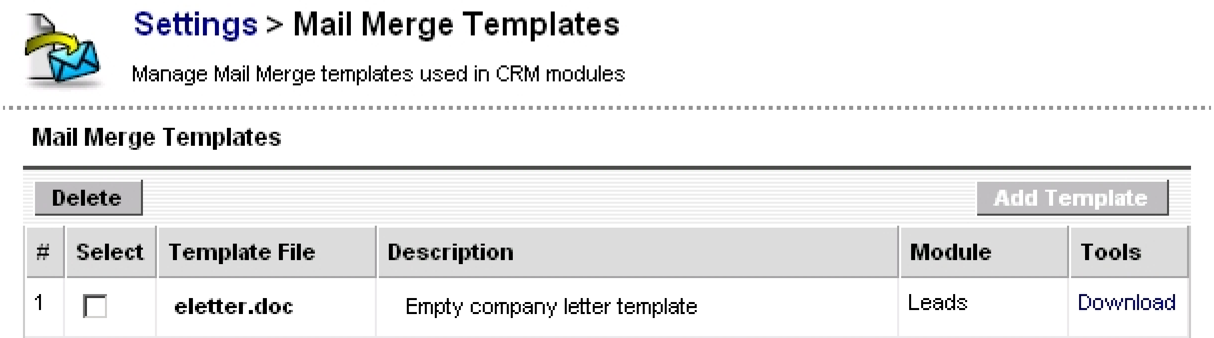
CRM 系統允许您使用與您的 MS-Word 應用將合併的存储的数据在您的辦公室環境。 如果您必須常常地寫信、行情或者其他標準文件，這是非常有用的。

重要

邮件合并模板必須首先被創造在我們的辦公室環境。 您將需要 MS 办公室插入式带有 CRM 系統。 请参见附錄：　资源关于进一步細節。

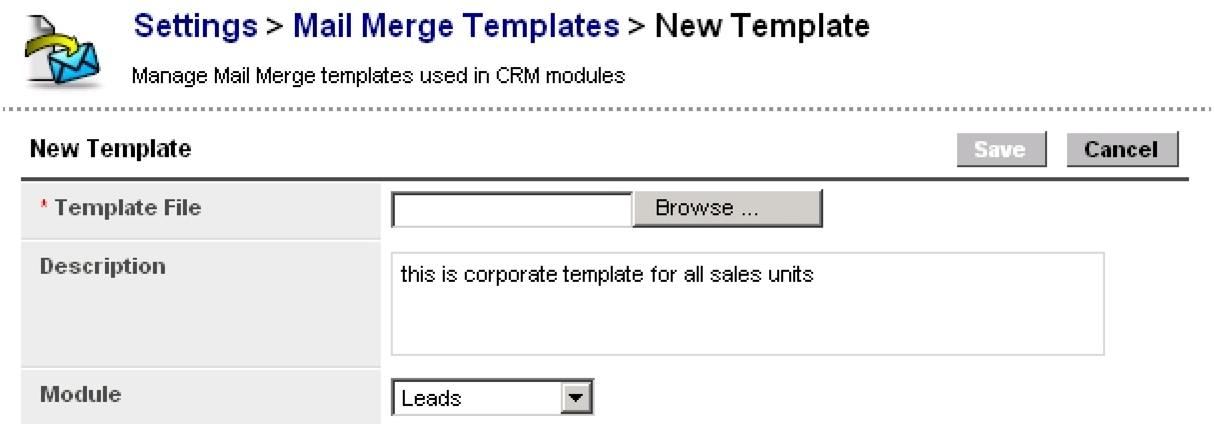
上載模板到 CRM 系統點擊[*增加模板*]如圖所顯示，按鈕在*邮件合并模板*菜單：　邮件合并模板-名單视图。 在這份菜單您看見所有現有的模板名單和您可能指示和您不再需要的刪除模板。

图 4.31。 邮件合并模板-名單视图



新的模板的編輯视图在圖顯示：　邮件合并模板-編輯看法。 在這個看法您應該提供一個简短的描述和選擇這塊模板是否适用于主角、帳戶、聯絡或者故障单。 然后您在您的計算機或網絡必須提供模板的地點。 點擊[*除之外*]轉移您的模板到 CRM 系統。

图 4.32。 邮件合并模板-編輯看法



通知調度程序

CRM 也许由電子郵件自動地送在特殊事件的时刻的通知。 如圖所顯示，点击*通知調度程序*菜單看通知

調度程序和所有消息类型的状况：　通知調度程序–名單视图。

图 4.33。　通知調度程序–名單视图

Settings > Notification Schedulers

Manage Notifications that will alert in case of important actions

Notification Schedulers

#	Notification	Description	Status	Tool
1	Delayed Task Notification	Notify when a task is delayed beyond 24 hrs	Active	
2	Big Deal Notification	Notify on completion of big deal	Active	
3	Pending Tickets Notification	Notify for getting attention to status of tickets which are pending	Active	
4	Too many tickets Notification	Notify when a particular entity is allocated too many tickets, might reflect Service Level commitments	Active	
5	Support Start Notification	Notifiy stating the start of support/service	Active	
6	Support End Notification before a week	Notify before one week when support is about to end	Active	
7	Support End Notification before a month	Notify before one month when support is about to end	Active	
8	Event Reminder Notification	Notify before an event to occur based on the reminder set	Active	

筆記

在 新发行 CRM 管理員不可能修改通知的起因。 重要的事通知被設置對值为 10.000 您的貨幣。 如果您想要安排此被改變，您應該与您的软件提供者联系。 這位提供者也许也帮助您配置阈值被延遲的任務的和等待票。 許多票与一個特殊帳戶有关，并且支持开始&结束日期给顧客。

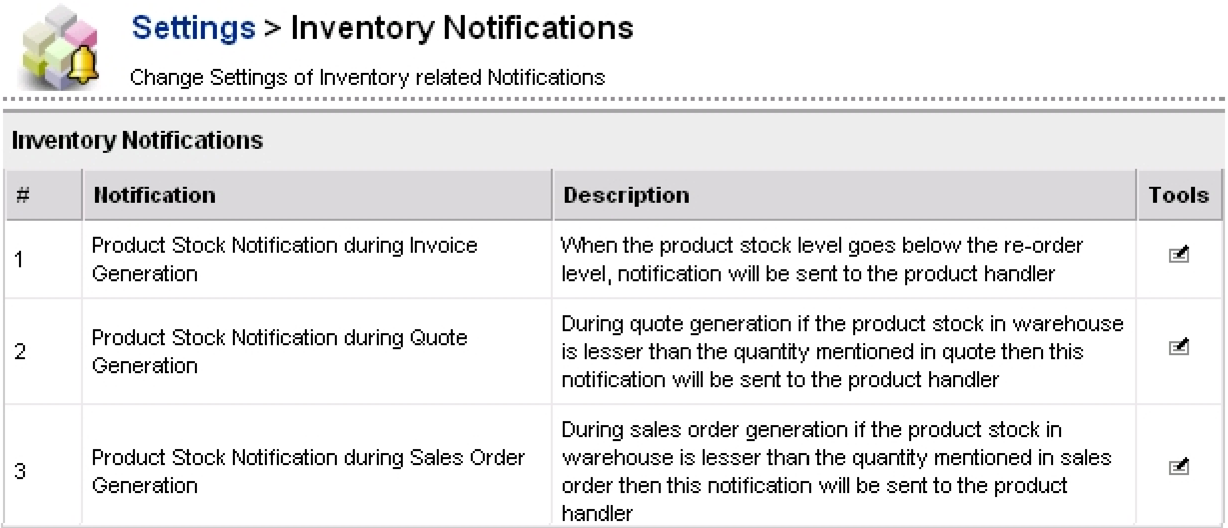
使用[*工具*]像激活或撤銷通知和確定通知的内容。 如果条件符合，所有活躍通知將被送作為電子郵件。他們將被送到一張特殊聯絡、潛力或者票的所有者。

存貨通知

如果某些情况發生，您可以為自動通知使用 CRM 系統对存货管理员。 点击*存貨通知*菜單或看圖：　清查這些情况的描述的通知。

注意您能為各自的物品分配產品經理或服务在产品目录正如部分所描述：　產品導向的詞條。 您能確定哪些消息將寄发到您的公司购买代理商。 点击[*工具*]像与通知有关做改动。

图 4.34。　存貨通知

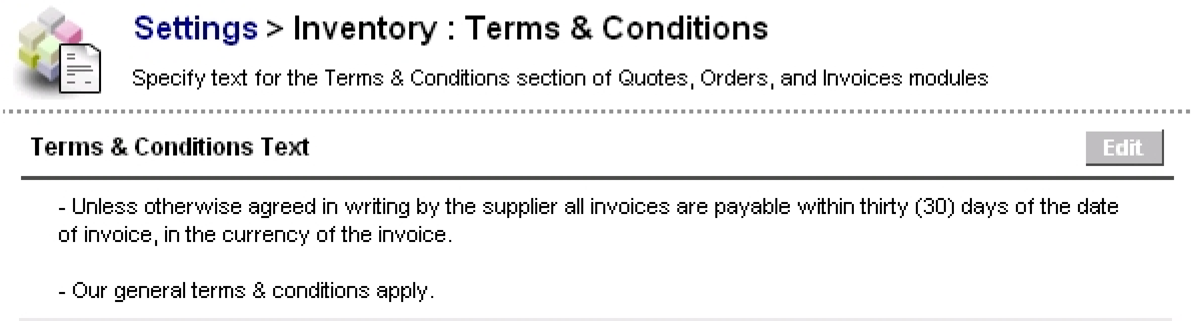


#	Notification	Description	Tools
1	Product Stock Notification during Invoice Generation	When the product stock level goes below the re-order level, notification will be sent to the product handler	
2	Product Stock Notification during Quote Generation	During quote generation if the product stock in warehouse is lesser than the quantity mentioned in quote then this notification will be sent to the product handler	
3	Product Stock Notification during Sales Order Generation	During sales order generation if the product stock in warehouse is lesser than the quantity mentioned in sales order then this notification will be sent to the product handler	

存貨期限&情況

您在 CRM 可以存放您的缺省公司期限和条件。 點擊[*編輯*]如圖所顯示，在*存貨期限&適應*菜單打開編輯视图：清查期限&情況–細節视图。

图 4.35。 存貨期限&情況–細節视图



筆記

可利用的座位有限到 255 個字符。

进入您的信息。 點擊[*除之外*]轉移信息到 CRM。 這些期限和条件將是可利用的当缺省詞條，每當您創造一張新的行情、命令或者發貨票。

其他設置

在您可以指定您的公司信息的配置作用幫助下，配置外出的郵件服務器、您的備用通入和您的缺省貨幣。

公司細節

如果您使用 CRM 創造您的行情的 PDF 產品，命令或發貨票您必須定義公司信息。

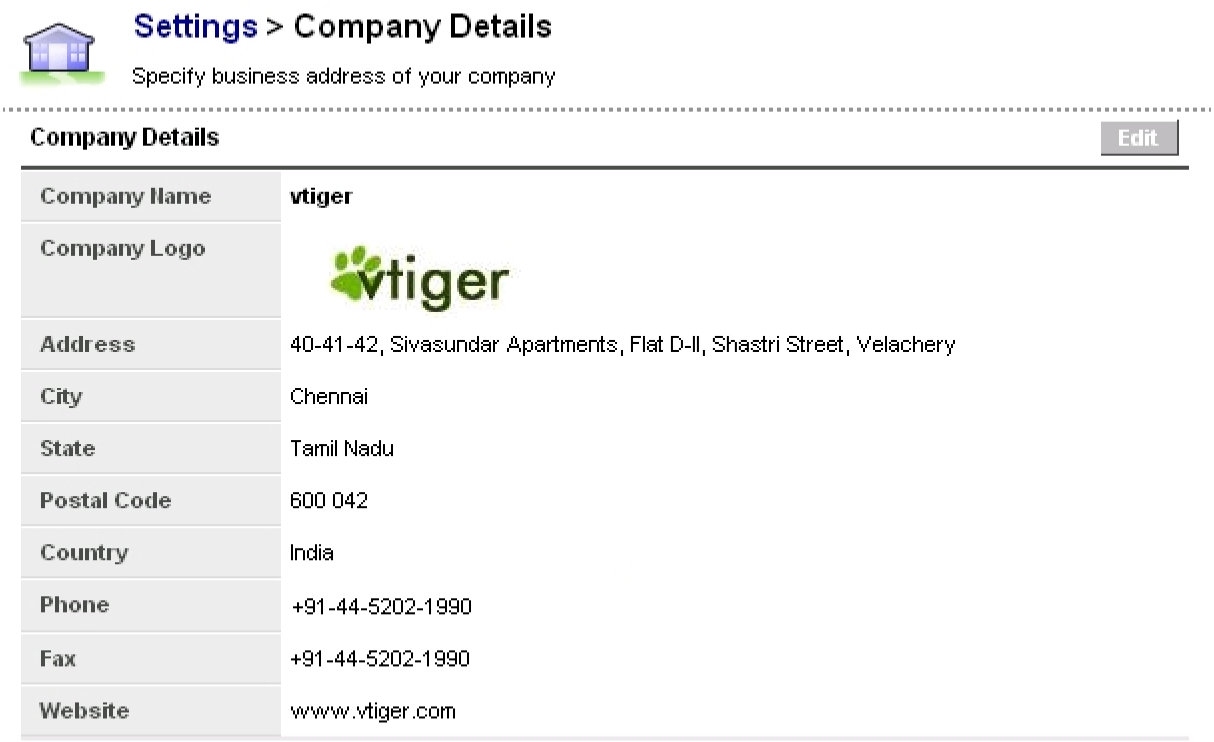
重要

CRM 系統為創造 PDF 產品使用公司信息。 如果這信息當時不是可利用的您創造 PDF，

错误信息將出席。

在公*司細節*菜單點擊输入公司信息的[*編輯*]按鈕如圖所顯示：　公司信息–細節视图。 您必須填写所有入场区。

图 4.36。 公司信息–細節视图



切记您的公司商標的大小遇見空間可利用在 PDF 產品。 以*.png 或*.jpg 文件格式必须提供商標。 建议使用的大小是關於 150x60 映像點。

外出的服務器

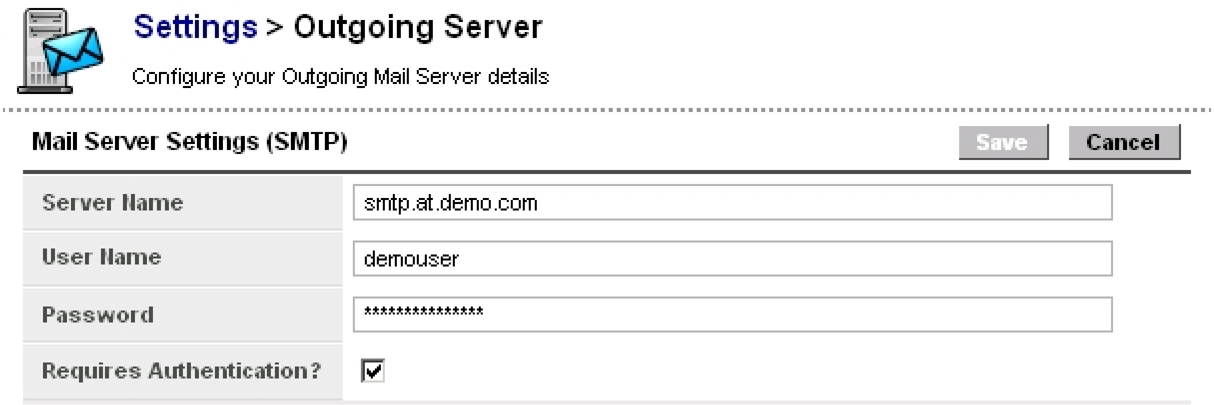
如果您想要從 CRM 系統送電子郵件或，如果您想要接受通知，您必須配置外出的郵件服務器。

技巧

所有 CRM 用戶將使用同樣外出的郵件服務器。 通過使用 CRM，如果用戶送電子郵件，用戶的電子郵件如被定義為每個单独用户在用戶設置將自動地使用作为送的電子郵件。

點擊[*編輯*输入您的郵件服務器配置的]*外出的服務器*菜單如圖所顯示：　外出的郵件服務器配置–編輯看法。 要求您的服务供应商通入數據。 切记服務器可以由 CRM 系統到達。

图 4.37。 外出的郵件服務器配置–編輯看法



重要

您外出的郵件服務器一定是容易接近的從互聯網。

備用服務器

CRM 系統允许您做備份數據庫在您自己的 FTP 服務器。 若被設定，在 *admin* 用戶註銷時候， CRM 將做備份所有數據。 每個備份將創造一個新的文件在備用服務器。 保證您有可利用足够的磁盘空间。 這些文件的名字在以下格式自動地被創造： 「backup-<date>-<time>.sql」。

重要

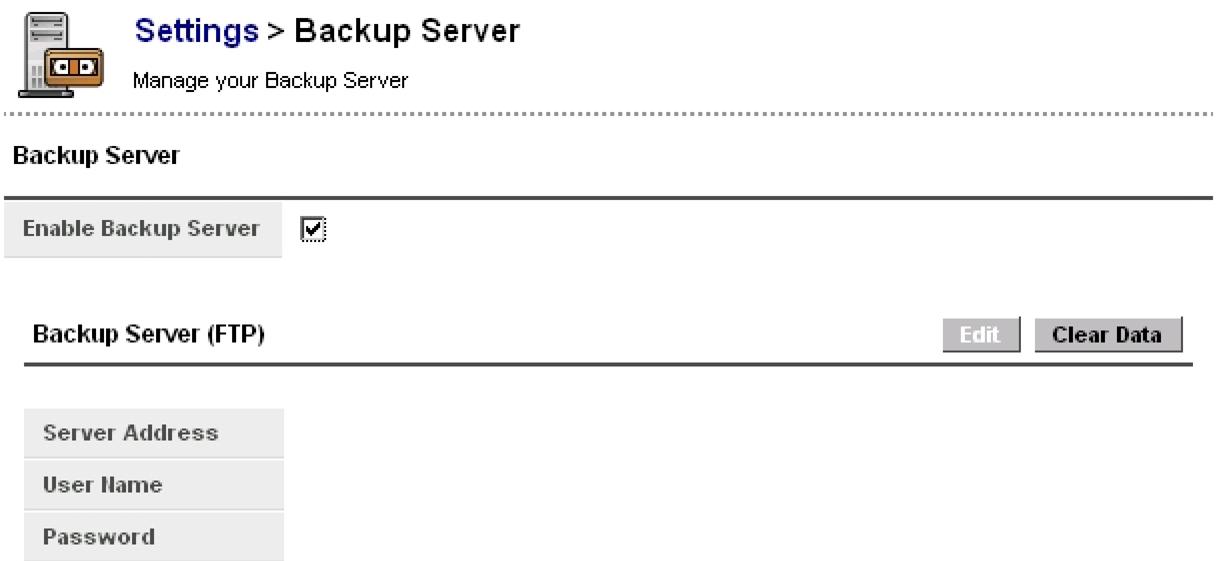
如果 admin 用戶想要放棄，他必須適當地註銷開始備用做法。

技巧

根据您的對 FTP 服務器的选取线路的速度，充分的數據庫的備份也許減速您的註銷做法。 如果您不需要这样頻繁備份，检查與您的 CRM 系統提供者其他備用做法。

點擊[*編輯*]如圖所顯示，按鈕在*備用服務器*菜單输入您的服務器數據： FTP 服務器配置–細節视图。 要求您的 FTP 服务供应商通入數據。 您可以通过標記复选框斷斷續續交換備份。

图 4.38。 FTP 服務器配置–細節视图



點擊[*除之外*]轉移您的配置到 CRM 系統。

模塊所有者

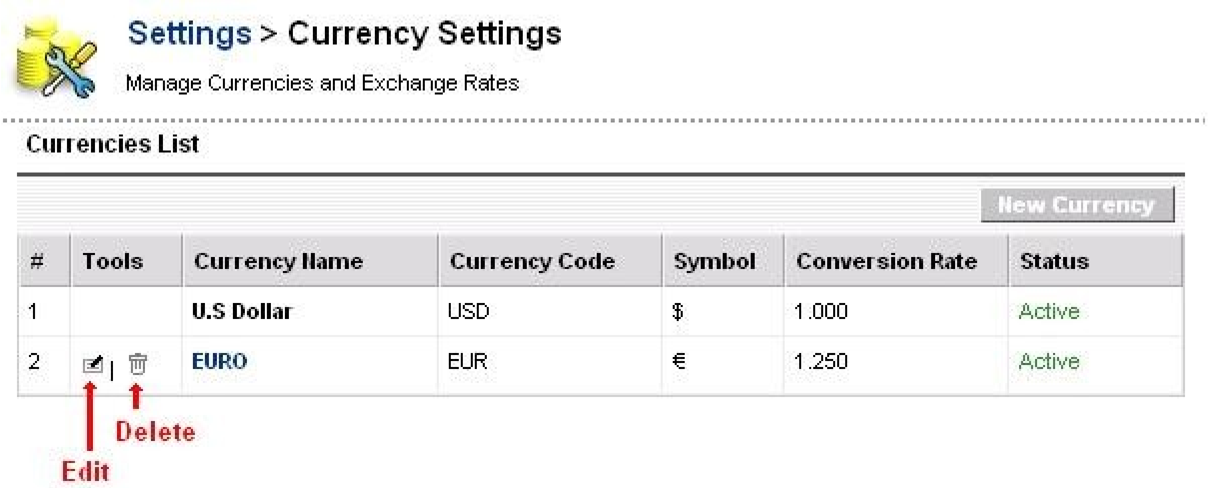
每個 CRM 模塊有一個所有者。 默认情況下這個所有者是用戶 *admin*。 在新发行，這個作用為故障单只运作關於顧客門戶。 不要改變其他設置!

您可以分配到其他 CRM 用戶的*故障单*。 當從*顧客門戶的*一張票被創造了，這張票將被分配到對應的模塊所有者(用戶)。 被分配的用戶將接受在票創作的一個直接電子郵件通知。 這為活躍故障单管理是有用的，例如。

貨幣

點擊[*貨幣配置*]設置您全系統貨幣。 您可以通过点击[*新的貨幣*]如圖所顯示，按鈕增加無限數目的貨幣， ： 貨幣配置。

图 4.39。 貨幣配置



您可以通过点击適當的像也刪除或編輯退出貨幣。

如圖所顯示，对于新的貨幣您將必須提供以下信息， ： 貨幣-編輯看法:

图 4.40。 貨幣-編輯看法

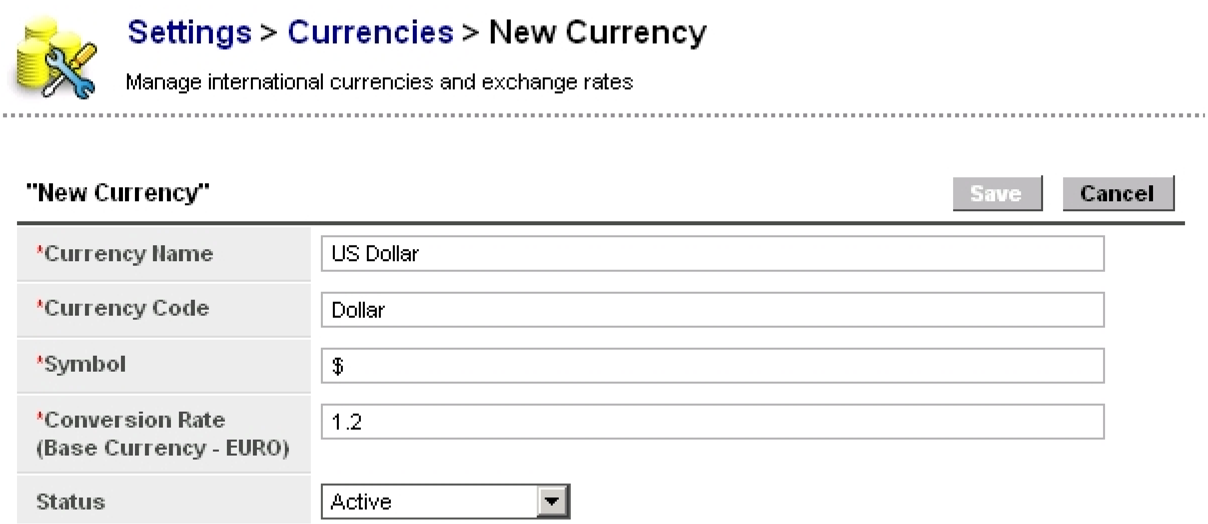


表 4.7。 貨幣信息

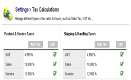
類型	*內容*
貨幣名字:	貨幣，即美元的名字。
貨幣代碼:	貨幣，即美元的短的名字。
货币符号:	输入貨幣的標誌。 這個標誌將使用在 CRM 為所有价格信息，即$。
兑换率:	關於 CRM 基本的貨幣输入货币兑换率。 基本的貨幣是第一貨幣在您的貨幣名單。
狀態:	您可以設置貨幣如活躍或不活潑。 不活潑的貨幣不可能得到分配对用戶正如部分所描述: 用戶管理。

[*除之外*]轉移您的貨幣設置的點擊到 CRM 系統。

稅演算

在銷售過程的所有階段內， CRM 系統考慮也许适用于產品或服务銷售稅的所有类型。 那也许包括本機、狀態或者联邦稅並且特別稅。 這些稅單獨地被計算為了能將被賣的每項產品或服務或者也许為整体被計算。 欲知關於使用稅設置的詳情，您可以提到在行情的文章產品細節。 CRM 系統也许包括稅，當行情、命令或者發貨票的計算的價格。 要改變現有的稅的設置，點擊[*編輯*]按钮在*稅演算*菜單如顯示在圖: 稅設置-名單视图。

图 4.41。 稅設置-名單视图



要增加新的稅使用*增加稅*按鈕。 当您需要，您也許定義許多附加稅。 以百分比进入您的稅(%)。 注意您不可能删除缺省稅，当他們带有 CRM 系統。 然而，您可以通过点击適當的复选框撤銷不需要的稅。

點擊[*除之外*]轉移您的稅設置到 CRM 系統。

系統細節

如果您点击*系统信息*菜單，提出在 CRM 系統运行的服務器上的細節。 您可以使用這些檢查硬件资源的信息可利用在您的服務器。

代理服務器

如果您公司使用一個代理服務器访问互聯網，您能使用*代理服務器設置*菜單顯示在圖: 代理服務器設置-編輯看法进入服務器信息。 当您為訪問的網頁使用 RSS 讀者或正如部分所描述时，這也許由您的 CRM 系統必要: 我的站點。

图 4.42。 代理服務器設置-編輯看法



您需要进入所有信息。 请与您的服务供应商联系对于通入信息。 點擊[*除之外*]轉移設置到 CRM 系統。

公告

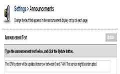
有管理特權的系统管理员或用戶带有使他們寄发公告到所有 CRM 用戶的作用。 這樣公告將被顯示在 CRM 系統頂部如圖所示： 公告视图。

图 4.43。 公告视图



您在圖可以通过点击*公告*菜單按鈕打開編輯视图編輯公告如出席： 公告-編輯看法。

图 4.44。 公告-編輯看法

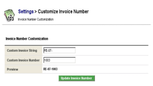


點擊[*除之外*]做您的公告公衆。 当您留下設置菜單时，您可以看公告。

发票号定製

当 CRM 系統為在系統时存放的所有數據使用它的内部编号系统您能定義您您的发票号的自己的编号模式。 如圖所顯示，您應該通过点击*定做发票号*菜單按鈕定義您的编号模式： 定做发票号。

图 4.45。 定做发票号

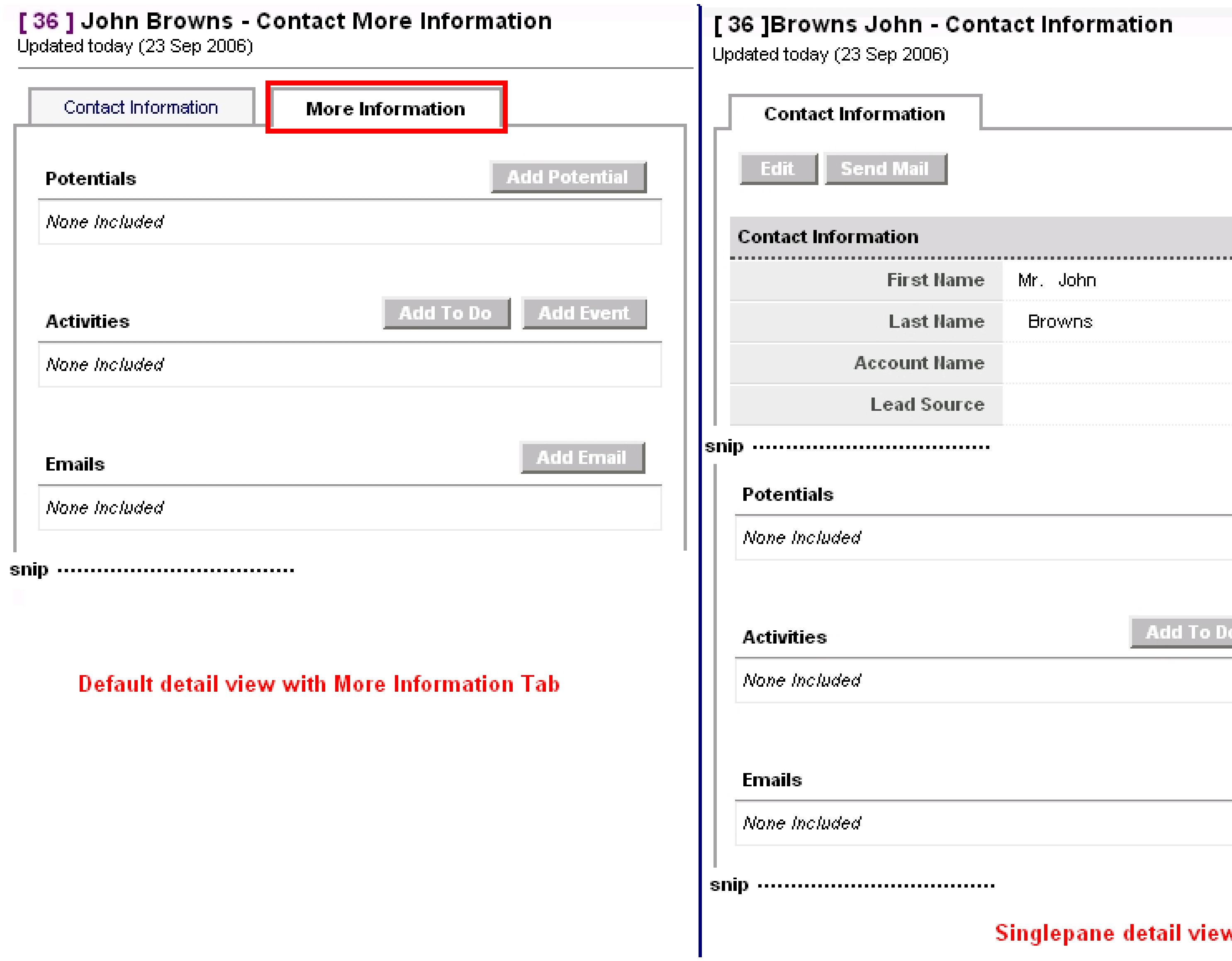


您必須定義完成发票号在前面和您的發貨票的开始的數字的串。 點擊[*除之外*]做您的编号模式激活。 這份計劃為所有發貨票現在將使用正如部分所描述： 發貨票。

缺省模塊视图

CRM 詞條看法提供*更多信息*選項的細節，那提供其它信息与詞條有关。 您可以换成 *Singlepane* 视图。 在這個看法其它信息在主要數據之下將是列出的顯示在圖： 缺省和 Singlepane 觀看細節。 注意在交换所有 CRM 的細節视图以後系统模块改變。

图 4.46。 缺省和 Singlepane 视图細節



遷移巫術師

如果您想要從 CRM 系統的一個老版本转移您的數據到一個新版本，您需要升級您的數據庫。 這在*遷移巫術師*菜單可以做。 要移居，喜歡遵守在屏幕給的指示。 切记您做了備份您的數據，在您开始移居之前。

顧客門戶

CRM 系統提供為您的故障单系統提供顧客一有限享用的一個特點。 *顧客門戶*提供這通入。

顧客門戶顯示出版常見問題解答并且允许授權聯絡与直接您的公司联络。 那包括：

- 對 CRM 系統常見問題解答的通入由*知识库*。 您可以我們提供发布信息或回答對物品的共同的问題的這或為您的公司提議服務。
- 創造和跟蹤票的可能性。

您能定義誰可以由一個特別註冊做法訪問票和常見問題解答系統。 通入是由聯絡主要數據控制的正如

部分所描述：　新的聯絡。

您可以由特別 URL 訪問顧客門戶。　要求您的 CRM 管理員此。　如在附錄列出欲知詳情请参见*顧客門指南*，　：　资源。

附錄 A.管理例子

目錄

這個附錄談論例如安全被設定的组织并且解釋在一定條件下什麼单独用户在 CRM 系統允许做。　這些例子不包括所有可能性配置根據公司的需要的 CRM 系統。　然而，我相信安全特点的主要作用报道，以便管理員也許迅速变得可勝任創造它自己的設定。

例子 i ：　組織一個非常小組織

這個例子是仅 PDF 文獻的一部分。　您可以得到拷貝在 http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html。

例子 II ：　組織的簡單的階層

這個例子是仅 PDF 文獻的一部分。　您可以得到拷貝在 http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html。

管理常見問題解答

常見問題解答是仅 PDF 文獻的一部分。　您可以得到拷貝在 http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html。

附錄 B. HTML 例子

這個附錄為 HTML 代碼提供例子适用于 CRM 系統。　這些例子不包括 HTML 代碼世代的所有可能性，而是假設是參考。

例子是仅 PDF 文獻的一部分。　您可以得到拷貝在 http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html。

附錄 C.资源

目錄

资源的资源
在 vtiger CRM 組分的其他材料。
國際 vtiger 社區
UTF-8 編制程序工具

信 息的數量关于 vtiger CRM 的每天增长。 這個附錄努力提供參考的一個完全參考書目一般來説明白地被提及在這本書和资源採樣關於 vtiger CRM 的更多信息和關於 CRM。 雖然不是所有這些资源明確地集中于 vtiger CRM，他們為 vtiger CRM 用戶仍然提供有用的信息。

這個指南的最新的版本

這個指南的最新的版本可以從在 http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdoku.html 的本文下載頁得到

资源的资源

其他 vtiger CRM 资源最容易地大和最新名單可以在 vtiger 網頁找到： http://www.vtiger.com。

在 vtiger CRM 組分的其他材料。

vtiger 主持提供設施和關於 CRM 和它的引伸的操作的描述的一套文件。 不幸地，網地址常常地改變。 請看 vtiger 的主頁。 那裡您將發現：

- vtiger CRM 安裝手册
- 另外的管理和用户手册
- CRM 引伸的指南例如插入式插入式的外型的辦公室，顧客門戶、雷鳥引伸和 Firefox 引伸
- 技術問題的管理指南
- 怎麼 Tos

國際 vtiger 社區

有造成 vtiger CRM 系統的大国际社会。 您可以检查以下鏈接其他文件或貢獻：

- 法國： http://www.vtiger.fr/
- 德國： http://www.vtiger-hilfe.de
- 意大利： http://www.vtiger.it
- 荷蘭： http://vtiger-nl.org/
- 波蘭： http://www.vtiger.org.pl/
- 俄國： http://www.vtiger.ru/和 http://myvtiger.kostigoff.net/
- 西班牙： http://www.vtigercrm.es/

因为 vtiger 社區快速地，增长這張名單也許是殘缺不全的。 如果您知道在下個書修正，包括的其他參考请与作者联系在 vtigermanual@crm-now.com。

UTF-8 編制程序工具

CRM 系統使用 UTF-8 格式存放數據。 当您進口或出口數據时，以下鏈接也许帮助您瞭解這個格式和使用它。

- 網上 Wikipedia 解釋一切什麼您知道 UTF-8 ： http://en.wikipedia.org/wiki/UTF-8
- Notepad++是您能使用轉換數據從和對 UTF-8 的一位普通編輯：http://sourceforge.net/projects/notepad-plus/
- 為 UTF-8 轉換的 vtiger 工具： http://forge.vtiger.com/projects/utf8converter/
- 其他轉換的工具的一彙集為 UTF-8 的： http://dataconv.org/apps_unicode_utf8.html

附錄 D. ChangeLog

目錄

這個附錄詳述变动做在版本之間。

為 vtiger CRM 版本 5.x

對 engl/*的變動

|
| 2006-09-25 crm-now/弗蘭克 Piepiorra
|
| * v1.0 文件發行， CRM 版本的 v5.0.0 所有章節
|
| 2006-10-16 crm-now/弗蘭克 Piepiorra
|
| * v1.1 文件發行，更新習慣領域設置
| CRM 版本的 v5.0.1 章節
|
| 2007-04-23 crm-now/弗蘭克 Piepiorra
|
| * v1.2 文件發行，更新為 v5.0.3
| 包括的新的章節描述新的功能，即發貨票定製
| 改善的 screenshots
| 被改进的描述以根据用户反馈的各種各樣的章節
| 在增加的 vtiger 偽造的新的參考
|

| 2007-06-26　crm-now/弗蘭克 Piepiorra
|
| * v1.2 文件發行，語言回顧
|　文件由说母语的人回顧了
|
| 2008-03-14　crm-now/弗蘭克 Piepiorra
|
| * v1.3 文件發行，更新為 v5.0.4
|　包括的即新的作用。
|　-發貨票的電子郵件 PDF
|　-角色根據 picklists
|　-出口過濾器
|　-新的自動電子郵件
|　-被改进的描述以根据用户反馈的各種各樣的章節
|　UTF-8 增加的解釋

附錄 E. GNU 自由文獻執照

目錄

版本 1.1，　2000 年 3 月

序文

這個執照的目的將做指南、課本，或者其他书面文件「自由」在自由感覺：　保證大家有效的自由複製和重新分配它，有或沒有修改它，商業或 noncommercially。　次要地，作者的這個執照蜜餞和出版者方式得到好評他們的工作，当不被认为负责对其他时做的改动。

這個執照是一种「copyleft」，因此意味着本文的衍生物工作一定他們自己是自由的在同一感覺。 它補全 GNU 公众執照，是為免费软件设计的 copyleft 執照。

因 為免费软件需要自由文獻，我們設計這個執照為了為免费软件的指南使用它： 一個自由節目應該來與提供軟件的同樣自由的指南。 但是這個執照沒有被限制到軟件指南；它可以為所有原文工作使用，不管事项或它是否被出版作为一本打印的書。 我們主要地推薦這個執照的目的是指示或參考的工作。

適用性和定義

這個執照适用于所有指南或包含版權持有人安置的一個通知說的其他工作它可以在這個執照條件下被分佈。 「文件」，下面，提到任何如此指南或工作。 公衆的所有成員是持牌人和演講作为「您」。

「修改版本」的本文意味包含本文或部分的它，複製逐字，或者與修改的所有工作並且/或者翻譯成另一種語言。

「次 要部分」是一個名為附錄或專屬成交什么都與出版者本文的關係或作者本文的整體主題的本文的前頁部分(或對相关事态)和不包含可能直接地在那個整體主題之内 下跌。（例如，如果本文在數學部分 A 課本，一個次要部分可能不说明任何數學。）關係能是歷史連接问題與主題或與相关事态，或者關於他們的法律，商業，哲學，道德或者政治位置。

「不變式的部分」是標題被選定的某些次要部分，作为是那些不變式的部分，在說的通知本文被发表根據這個執照。

「蓋子文本」是列出的文本的某些短的段落，作為前面蓋文本或蓋文本，在說的通知本文被发表根據這個執照。

本 文的「透明」拷貝意味一個機讀拷貝，代表以規格供给公众，内容可以觀看和編輯直接地和直接地與普通文本编辑程序或的格式(為圖像组成由映像點)普通画图程 序或者(為圖畫)某一廣泛可用的圖畫編輯，并且那适用于為輸入對文本制格式器或自动翻译對各種各樣的格式适用于輸入對文本制格式器。 以標註是由讀者設計的反對或勸阻隨後修改的一個否則透明文件格式做的拷貝不透明。 不「透明」的拷貝称「不透明」。

使 用公共可用的 DTD，適當的格式的例子透明拷貝的包括簡單的 ASCII，不用標註， Texinfo 輸入格式，乳汁輸入格式、SGML 或者 XML 和為人的修改设计的標準一致的簡單的 HTML。 不透明的格式包括附言， PDF，可以由私有的文字处理软件的私有的格式， DTD 和處理工具不是通常可用的和一些文字处理软件生產的機器產生的 HTML 讀和仅編輯只为產品目的 SGML 或 XML。

「书名页」為一本打印的書意味，书名页，加上这样跟隨的頁象需要的拿着，易讀地，這個執照要求出现於书名页的材料。 為工作以沒有同樣地任何书名页的格式， 「书名页」在工作的標題的最突出的出現附近意味文本，在文本的身體的起點之前。

逐字複製

您 可以複製和分佈在所有媒介的本文，商業或 noncommercially，在這個執照、版权告示和說執照的通知這個執照在所有拷貝條件下适用于本文被再生 產，并且那您不增加其他情況到那些這個執照。 您不

可以使用技術措施阻礙或控制讀書或促進您做或分佈的複製拷貝。 然而，您可以接受報償以交換拷貝。 如果您分佈拷貝的一個足够大數字您必须也跟隨在第 3.部分的条件。

您可以在以上所述的同樣条件下也借拷貝，并且您可以公開地顯示拷貝。

複製在數量

如 果您出版編號的本文的打印的拷貝超过 100，并且本文的執照通知要求蓋子文本，您在運載的蓋子必須明顯地附寄拷貝，并且易讀地，所有這些报道文本： 前面蓋在封面的文本，并且蓋在封底的文本。 兩蓋子也必須明顯地和易讀地辨認您作為這些拷貝的出版者。 封面必须提出與可看見的標題的所有詞的完全书名平等地突出和。 另外您可以增加在蓋子的其他材料。 複製與被限制的變動對蓋子，只要他們保存本文的標題并且滿足這些条件，可以对待逐字在其它方面複製。

如果任一蓋子的必需的文本太長篇的以至于不能易讀地適合，您在實際蓋子應該投入被列出的第一部分(和一样多適合了合理地)，并且繼續在毗鄰頁上的休息。

如 果您出版或分佈編號的本文的不透明的拷貝超过 100，您必须與每個不透明的拷貝一起包括一個機讀透明拷貝或者狀態在或有每個不透明的拷貝包含本文的一個完 全透明拷貝一個公共可訪問的計算機網絡地點，免于增加的材料，網絡使用公衆的將軍得以进入匿名免費下載使用公衆標準网络协议。 如果您使用後者選擇，您必须采取合理地慎密步驟，当您開始不透明的拷貝的發行在數量时的，保证這個透明拷貝將因而依然是容易接近在直到至少一年的陳述的地 點在您分佈一個不透明的拷貝的上次以后(直接地或通过您的代理或零售商)的那編輯對公衆。

請求，但是不必需，您在重新分配拷貝的任何大数之前很好与本文联系的作者，給他們機會提供您以本文的更新版本。

修改

您可以在下複製和分佈本文的修改版本第 2 部分和第 3 的条件部分上面，在您精確地發布修改版本根據這個執照條件下，当修改版本填裝本文的角色，因而准許修改版本的發行和修改對誰擁有拷貝的它。 另外，您必須做在修改版本的這些事：

A. 在书名页的用途(和在蓋子，如果其中任一)標題分明從那本文和從的那些老版本(如果，如果有其中任一，被列出在本文的歷史部分)。 如果那個版本的原始的出版者給允許，您可以使用標題和一個老版本一样。

B. 列出在书名页，成作者、一個或更多人或者個體負责对修改的著作在修改版本的，與至少五本文的主要作者一起(所有它的主要作者，如果它有少于五)。

C. 在书名页的狀態修改版本的出版者的名字，作為出版者。

D. 保存本文的所有版权告示。

E. 在其他版权告示附近增加您的修改的一個適當的版权告示。

F. 在版权告示之後包括，給公開允許的一個執照通知在這個執照條件下使用修改版本，以在下面補遺顯示的形式。

G. 在那個執照通知的蜜餞不變式的部分和需要的在本文的執照通知給的蓋子文本完整名单。

H. 包括這個執照的一個未改變的拷貝。

I. 保存部分題为「歷史的」和它的標題，并且增加到它項目陳述修改版本的至少標題、年、新的作者和出版者如被給在书名页。 如果沒有題为「歷史的」部分的本文，創造一陳述本文的標題、年、作者和出版者如被給在它的书名页，則增加描述修改版本的項目如早先句子所述。

J. 為對在它根據老版本的本文給的本文和同樣網絡地點的一個透明拷貝的公共频道播送保存網絡地點，若有给出在本文。 這些在「歷史」部分也许安置。 您可以省去被出版在本文之前的至少四年的工作的一個網絡地點，或者，如果它提到版本的原始的出版者給允許。

K. 在題为「承認」或「致力的」所有部分，保存部分的標題，并且保存在部分其中每一的所有物質和口氣指定的貢獻者承認和致力在其中。

L. 保存本文的所有不變式的部分，未改變在他們的文本和在他們的標題。 节号或等值沒有被认为一部分的部分標題。

M. 刪除題为「背書的」所有部分。 這樣部分在修改版本不可以包括。

N. 不要標題任何現有的部分作为「背書」也不要相衝突在標題與任何不變式的部分。

如果修改版本包括不合格作為次要部分并且包含從本文複製的材料的新的前頁部分或附錄，您可以在您的選擇選定一些或所有這些部分如不變式。 要做此，增加他們的標題到在修改版本的執照通知的不變式的部分名單。 這些標題一定是分明的從所有其他部分標題。

假設它由多党派，包含您的修改版本的背書您可以增加題为「背書的」部分--例如，聲明貴族評論或那文本由組織批准了作为標準的權威的定義。

您 可以增加五個词段落作為前面蓋文本，并且作為的 25 個词段落蓋文本，對结尾的在修改版本的蓋子文本名單。 仅一個段落前面蓋文本，并且一蓋文本也许增加由(或通过做的安排)所有一個體。 如果本文已經包括同一蓋子的蓋子文本，以前增加由您或由您行動代表的同一個體做的安排，您不可以增加別的；但是您可以取代一个，在從加老一个的早先出版者的明確允許。

本文的作者和出版者由這個執照不給允許為宣傳使用他們的名字為或斷言或者暗示任何修改版本的背書。

結合文件

在您在所有的不變式的部分的組合全部包括原文件，非限定，并且列出他們全部，当您在它的執照通知條件下的聯合的工作的不變式的部分您可以與其他文件結合本文被发表根據這個執照，根据在定義的协议第 4 部分上面為修改版本。

聯 合的工作需要只包含這個執照的一個拷貝，并且多個相同不變式的部分也许用一個单一副本替換。 如果有與同一個名字，但是不同的內容的多個不變式的部分，使標題每個這樣部分獨特通过增加在末端的它，原始的作者的那個部分的括號内名字或出版者，如果知 道，或者一個獨特的數字。 做同一調整對在聯合的工作的執照通知的不變式的部分名單的部分標題。

在組合，您必须結合題为「歷史的」所有部分的各種各樣的原文件，形成一部分題为「歷史」；同樣結合所有部分題为「承認的」和題为「致力的」任何部分。 您必须刪除題为「背書的所有部分」。

文件收藏

您可以做包括本文和其他文件的收藏被发表根據這個執照，并且用在彙集包括的一個单一副本替換這個執照的各自的拷貝在各種各樣的文件的，在您遵循這個執照规则逐字所有其他方面條件下複製的其中每一本文。

您可以從這樣彙集提取一份单文件，并且單獨地分佈它根據這個執照，假設您插入這個執照的拷貝入提取的文件，并且所有其他方面跟隨這個執照關於逐字複製那個文件。

與獨立工作的族聚

假 設編輯版權沒為編輯，被要求本文的整體上編輯或它的衍生物與其他分開和獨立文件或工作，在或者在存貯或分发介质的容量，不算作是本文的修改版本。 這樣編輯称「聚集體」，并且這個執照不适用于其他獨立性的工作因而編寫與本文，由於他們因而被編寫的，如果他們不是他們自己本文的衍生物工作。

如果第 3 的蓋子文本要求部分是可適用的對本文的這些拷貝，則，如果本文少于整個聚集體四分之一的是，本文的蓋子文本在圍攏在聚集體之内的仅本文的蓋子也许被安置。 否則他們在蓋子必须出现在整體聚集體附近。

翻譯

翻 譯被认为一种修改，因此您也许在除這些不變式的部分之外的原著第 4.部分條件下分佈本文的翻譯不變式的部分用翻譯要求從他們的版權持有人的特别许可的替 換，但是您可以包括一些或所有不變式的部分的翻譯。 在您也包括這個執照條件下的原始的英語版本您可以包括這個執照的翻譯。 在翻譯和這個執照之間的原始的英語版本的分歧的情況下，原始的英語版本將戰勝。

終止

您 不可以複製，修改， sublicense 或者分佈本文，除了如明確地為下面提供這個執照。 其他嘗試複製，修改， sublicense 或者分佈本文是空的和自動地終止您的权利根據這個執照。 然而，接受了拷貝的黨或者权利，從您根據這個執照不會有他們的執照被終止，因此長期，这样黨在完全服從依然是。

這個執照未來修正

自由软件基金会也许任意出版 GNU 文獻執照的新，修证本時常。 这样新版本类似在精神上现在版本，但是也许詳細不同表达新的問題或關心。 看見 http://www.gnu.org/copyleft/。

給 執照的每個版本一個區別的版本号。 如果本文指定這個執照的一個特殊被編號的版本「或所有最新

版本」适用于它，您有跟隨期限和条件的選擇那之一指定的版本由自由软件基金会出版了的或任何最新版本(不作为草稿)。 如果本文不指定這個執照的版本号，您可以選擇自由软件基金会出版的(不作为草稿)所有版本。

如何為您的文件使用這個執照

要使用這個執照在您在本文寫了的文件，包括執照的拷貝并且投入在书名页之後的以下版權和執照通知：

> 複 製權(c)年您的名字。 允許被授予拷貝，在自由软件基金会出版的 GNU 自由文獻執照，版本 1.1 或任何最新版本條件下分佈並且/或者修改本文；当不變式的部分是列出他們的標題，與前面蓋是的文本名單和與蓋是的文本名單。 執照的拷貝在任意题为「GNU 文獻執照的」部分包括。

如果您沒有不變式的部分，寫「沒有不變式的部分」而不是説哪個不變式。 如果您有沒有前面蓋文本，寫「沒有前面蓋文本」而不是「前面蓋是的文本名單」；同樣為蓋文本。

如果您的文件包含節目代碼的重要例子，我們推薦平行發布這些例子在免费软件執照之下您的選擇，例如 GNU 公众執照，允許他們的在免费软件的用途。